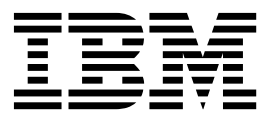


Version 9.1.2  
23 septembre 2015

*IBM Marketing Operations - Guide  
d'utilisation*



**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 253.

Certaines illustrations de ce manuel ne sont pas disponibles en français à la date d'édition.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.ibm.com/ca/fr> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France  
Direction Qualité  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex*

Cette édition s'applique à la version 9.1.2 d'IBM Marketing Operations et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2002, 2015.

---

# Table des matières

## Avis aux lecteurs canadiens . . . . . vii

## Chapitre 1. Introduction . . . . . 1

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Pourquoi utiliser IBM Marketing Operations ? . . . .                 | 1  |
| Documentation et aide de Marketing Operations . .                    | 2  |
| Workflow IBM Marketing Operations . . . . .                          | 4  |
| Intégration à IBM Campaign . . . . .                                 | 5  |
| Processus métier . . . . .                                           | 5  |
| Relation entre les objets de planification . . . .                   | 5  |
| Plans . . . . .                                                      | 6  |
| Programmes . . . . .                                                 | 6  |
| Projets . . . . .                                                    | 6  |
| Approbations . . . . .                                               | 8  |
| Equipes . . . . .                                                    | 8  |
| Alertes . . . . .                                                    | 8  |
| Pièces jointes . . . . .                                             | 8  |
| Indicateurs . . . . .                                                | 9  |
| Workflows . . . . .                                                  | 9  |
| Rôles fonctionnels . . . . .                                         | 9  |
| Stratégie de sécurité . . . . .                                      | 10 |
| Planification stratégique et gestion financière .                    | 10 |
| Bibliothèques d'éléments réutilisables . . . .                       | 12 |
| Connexion à IBM EMM . . . . .                                        | 14 |
| Personnalisation de l'interface de Marketing<br>Operations . . . . . | 14 |
| Configuration de votre page de démarrage . .                         | 15 |
| Définition des paramètres de base . . . . .                          | 16 |
| Définition de vos options d'approbation . . . .                      | 16 |
| Définition des options des projets . . . . .                         | 16 |
| Colonnes de projet facultatives . . . . .                            | 17 |
| Réorganisation des colonnes dans les listes<br>d'objet . . . . .     | 18 |
| Définition de vos options de tâches . . . . .                        | 19 |
| Définition de vos options d'analyse<br>opérationnelle . . . . .      | 19 |
| Définition des paramètres d'absence . . . . .                        | 19 |

## Chapitre 2. Tâches communes . . . . . 21

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Pièces jointes . . . . .                                             | 21 |
| Ajout d'une pièce jointe à un objet . . . . .                        | 21 |
| Suppression d'une pièce jointe d'un objet . . .                      | 22 |
| Envoi de pièces jointes de courrier électronique                     | 22 |
| Statuts des processus métier . . . . .                               | 23 |
| Modification du statut des processus métier .                        | 26 |
| Modification de l'état de plusieurs projets ou<br>demandes . . . . . | 27 |
| Valeurs d'attribut désactivées . . . . .                             | 28 |
| Valeurs d'attribut désactivées dans les objets                       | 28 |
| Exemple : valeurs d'attribut désactivées . . .                       | 29 |
| Sélection de ressources . . . . .                                    | 29 |
| Impression d'objets . . . . .                                        | 30 |
| Exportation des informations au format Microsoft<br>Excel . . . . .  | 30 |

## Chapitre 3. plans . . . . . 33

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Vues des plans . . . . .                         | 33 |
| Informations de synthèse relatives aux plans . . | 33 |
| Exercice fiscal pour les plans . . . . .         | 33 |
| Ajout d'un plan . . . . .                        | 34 |
| Ajout et suppression de zones de programmes .    | 35 |
| Liaison d'un programme à un plan . . . . .       | 35 |
| Suppression d'un programme depuis un plan . .    | 36 |
| Suppression d'un programme dans un plan . . .    | 37 |
| Démarrage de plans . . . . .                     | 37 |
| Suppression d'un plan . . . . .                  | 38 |

## Chapitre 4. Programmes . . . . . 39

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ajout d'un programme . . . . .                                                  | 40 |
| Démarrage de programmes . . . . .                                               | 40 |
| Ajout de nouvelles demandes de projet et de projets<br>aux programmes . . . . . | 41 |
| Liaison de projets existants aux programmes . .                                 | 41 |
| Suppression de projets des programmes . . . .                                   | 42 |
| Suppression de programmes . . . . .                                             | 43 |

## Chapitre 5. Projets. . . . . 45

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Projets et demandes de projet . . . . .                                       | 45 |
| Rapprochement de projet . . . . .                                             | 46 |
| Etats de demande de projet . . . . .                                          | 46 |
| Santé du projet . . . . .                                                     | 47 |
| Vues de projet . . . . .                                                      | 47 |
| Sélection de vues de projet . . . . .                                         | 48 |
| Recherche de projet . . . . .                                                 | 49 |
| Affichage des projets en mode vue de liste ou de<br>calendrier . . . . .      | 49 |
| Projets de campagne dans un système intégré . .                               | 50 |
| Codes de projet et codes de campagne . . . .                                  | 50 |
| Création de projets . . . . .                                                 | 50 |
| Clonage de projets . . . . .                                                  | 51 |
| Démarrage de projets . . . . .                                                | 52 |
| Onglet Pièces jointes de projet . . . . .                                     | 53 |
| Demandes de projet . . . . .                                                  | 53 |
| Création de requêtes . . . . .                                                | 54 |
| Soumission de demandes . . . . .                                              | 55 |
| Contrôle du statut des demandes de projet . .                                 | 56 |
| Annulation ou modification des demandes . .                                   | 56 |
| Réponse à des demandes en tant que personne<br>individuelle . . . . .         | 57 |
| Copie de projets et de demandes . . . . .                                     | 58 |
| Projets et demandes d'équipe . . . . .                                        | 58 |
| Cycle de vie des projets d'équipe . . . . .                                   | 58 |
| Réaffectation de projets d'équipe . . . . .                                   | 59 |
| Réponse à des demandes d'équipe en tant que<br>responsable d'équipe . . . . . | 60 |
| Accès à des programmes à partir de projets . .                                | 60 |
| Projets liés . . . . .                                                        | 60 |
| Présentation des sous-projets . . . . .                                       | 61 |
| Détails des relations entre un projet et un<br>sous-projets . . . . .         | 62 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Création de projets et de demandes enfant . . .               | 62 |
| Liaison de projets et demandes enfant à des projets . . . . . | 63 |
| Sécurité pour les projets liés . . . . .                      | 63 |
| Suppression des liens de projets parent-enfant..              | 63 |
| Affectation de travail . . . . .                              | 64 |
| Rapprochement de projets . . . . .                            | 64 |
| Suppression de projets. . . . .                               | 65 |
| Désactivation de projets et de demandes. . . .                | 65 |
| Désactivation de projets et de demandes. . . .                | 66 |
| Réactivation de projets et de demandes . . . .                | 67 |

## **Chapitre 6. Workflows . . . . . 69**

|                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Vues de workflow . . . . .                                                                                             | 69  |
| Mode vue de feuille de calcul . . . . .                                                                                | 70  |
| Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche . . .                                                                       | 70  |
| Ajout d'une pièce jointe à une tâche . . . . .                                                                         | 72  |
| Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue. . . . .                                                   | 73  |
| Mode vue de calendrier linéaire . . . . .                                                                              | 74  |
| Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire . . . . .                                       | 74  |
| Paramétrage de la largeur de la première colonne                                                                       | 76  |
| Vue diagramme de processus . . . . .                                                                                   | 76  |
| Concepts de workflow. . . . .                                                                                          | 77  |
| Planifications . . . . .                                                                                               | 79  |
| Calculs de dépendance de dates . . . . .                                                                               | 81  |
| Planification des jours ouvrables . . . . .                                                                            | 82  |
| Edition de feuilles de calcul de workflow . . . .                                                                      | 84  |
| Barre d'outils du mode édition . . . . .                                                                               | 85  |
| Ajout d'une phase ou d'une tâche . . . . .                                                                             | 88  |
| Colonnes de la feuille de calcul de workflow ..                                                                        | 93  |
| Statut des tâches de workflow. . . . .                                                                                 | 102 |
| Importation de modèles de workflow dans des projets. . . . .                                                           | 105 |
| Remarques relatives à l'importation et à l'exportation des tâches de formulaire dans les modèles de workflow . . . . . | 106 |
| Impression de l'onglet Workflow . . . . .                                                                              | 106 |

## **Chapitre 7. Approbations . . . . . 109**

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Concepts d'approbation . . . . .                                      | 109 |
| Approbations autonomes . . . . .                                      | 110 |
| Tâches d'approbation. . . . .                                         | 110 |
| Règles de réapprobation pour les approbations de formulaire . . . . . | 111 |
| Configuration des tâches d'approbation de formulaire . . . . .        | 112 |
| Dates d'approbation . . . . .                                         | 112 |
| Dates d'échéance des approbations . . . . .                           | 113 |
| Séquence d'approbation . . . . .                                      | 114 |
| Approbations rejetées. . . . .                                        | 115 |
| Organisation d'approbations . . . . .                                 | 116 |
| Workflow du processus d'approbation . . . . .                         | 116 |
| Création de processus d'approbation . . . . .                         | 117 |
| Affectation d'approuvateurs . . . . .                                 | 118 |
| Ajout d'éléments d'approbation . . . . .                              | 119 |
| Activation du marquage des éléments d'approbation . . . . .           | 120 |

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Soumission de processus d'approbation pour révision . . . . .                | 121 |
| Méthodes d'évaluation des approbations . . .                                 | 121 |
| Evaluation des processus d'approbation . . .                                 | 122 |
| Portlet d'approbation. . . . .                                               | 123 |
| Evaluation des processus d'approbation dans le Portlet Approbation . . . . . | 123 |
| Fonctions mobiles dans IBM Marketing Operations . . . . .                    | 124 |
| Poster la réponse complète . . . . .                                         | 125 |
| Modification des processus d'approbation . .                                 | 125 |
| Annulation de processus d'approbation. . . .                                 | 126 |
| Copie de processus d'approbation . . . . .                                   | 127 |
| Suppression d'une approbation . . . . .                                      | 127 |
| Finalisation des processus d'approbation . .                                 | 128 |
| Mise en attente d'un processus d'approbation                                 | 129 |
| Réactivation de processus d'approbation en attente. . . . .                  | 129 |
| Réaffectation d'approbation d'équipe . . . . .                               | 130 |
| Processus d'approbation liés à des tâches de workflow. . . . .               | 131 |
| Types de balisage de pièce jointe dans IBM Marketing Operations . . . . .    | 131 |
| Marquage de pièces jointes. . . . .                                          | 132 |
| Balisage Adobe Acrobat dans IBM Marketing Operations . . . . .               | 133 |

## **Chapitre 8. Personnes et équipes. .. 137**

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Onglet Personnes . . . . .                                                  | 137 |
| Gestion des membres de projet . . . . .                                     | 137 |
| Gestion des membres d'un projet. . . . .                                    | 138 |
| Modification du niveau d'accès pour un membre de projet . . . . .           | 145 |
| Recherche et remplacement des membres ou des réviseurs des tâches . . . . . | 146 |
| Page Sélectionner les membres et les réviseurs du projet . . . . .          | 148 |
| Gestion des réviseurs. . . . .                                              | 148 |
| Niveaux d'accès aux objets . . . . .                                        | 149 |
| Rôles et autorisations. . . . .                                             | 150 |
| Affectation de travaux par rôle . . . . .                                   | 150 |
| Suppression d'un rôle . . . . .                                             | 151 |
| Ajout d'un rôle. . . . .                                                    | 152 |
| Affectation de personnes aux rôles . . . . .                                | 152 |

## **Chapitre 9. Calendrier. . . . . 155**

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| Personnalisation de l'apparence du calendrier ..            | 155 |
| Options d'affichage du calendrier. . . . .                  | 156 |
| Définition de vos options de calendrier par défaut. . . . . | 157 |
| Modification de votre vue du calendrier . . .               | 157 |
| Vue linéaire du calendrier . . . . .                        | 158 |
| Vues Texte ou de calendrier graphique . . . .               | 159 |
| Calendrier mensuel . . . . .                                | 159 |
| Codes de couleur du calendrier . . . . .                    | 159 |
| Barres horizontales du calendrier. . . . .                  | 160 |
| Vues brèves et détaillées des tâches . . . .                | 160 |
| Publication du calendrier . . . . .                         | 161 |

|                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Chapitre 10. Grilles . . . . .</b>                                                      | <b>163</b> |
| Grille en mode édition . . . . .                                                           | 163        |
| Commandes de grille. . . . .                                                               | 164        |
| Importation de données de grille . . . . .                                                 | 166        |
| Exportation de données de grille . . . . .                                                 | 166        |
| Publication de données de grille en lecture seule dans des URL . . . . .                   | 167        |
| Regroupement des données de grille en lecture seule . . . . .                              | 167        |
| <b>Chapitre 11. Objets marketing . . . . .</b>                                             | <b>169</b> |
| Type d'objet d'offre . . . . .                                                             | 170        |
| Création d'objets marketing . . . . .                                                      | 170        |
| Rapport de référence croisée d'objet marketing . . . . .                                   | 171        |
| Relations de modifications et de références . . . . .                                      | 171        |
| Sélection d'objets marketing . . . . .                                                     | 171        |
| Suppression d'objets marketing . . . . .                                                   | 172        |
| Ajout de références d'objet marketing à des formulaires ou des lignes de grille . . . . .  | 172        |
| Références d'objets Marketing dans des approbations . . . . .                              | 173        |
| <b>Chapitre 12. Documents et bibliothèques de documents . . . . .</b>                      | <b>175</b> |
| Bibliothèques de documents . . . . .                                                       | 175        |
| Passage de la vue de la liste des documents à la vue des miniatures . . . . .              | 176        |
| Ajout d'un document. . . . .                                                               | 176        |
| Page Nouveau document . . . . .                                                            | 177        |
| Edition d'un document . . . . .                                                            | 178        |
| Ajout d'une version d'un document . . . . .                                                | 179        |
| Etats de document. . . . .                                                                 | 180        |
| Modification du statut des documents . . . . .                                             | 180        |
| Affichage d'un document . . . . .                                                          | 180        |
| Affichage de l'historique d'un document . . . . .                                          | 181        |
| Ajout d'un dossier de documents. . . . .                                                   | 182        |
| Suppression de documents et de dossiers à partir de la page Liste de documents . . . . .   | 182        |
| Suppression d'un document à partir de lui-même . . . . .                                   | 183        |
| Déplacement de documents et de dossiers à partir de la page Liste de documents . . . . .   | 183        |
| Déplacement d'un document à partir de lui-même . . . . .                                   | 184        |
| <b>Chapitre 13. Budgets . . . . .</b>                                                      | <b>185</b> |
| Financement d'un budget . . . . .                                                          | 186        |
| Planification descendante des budgets . . . . .                                            | 186        |
| Planification ascendante des budgets . . . . .                                             | 187        |
| Effets de la suppression de liens entre les plans, les programmes et les projets . . . . . | 187        |
| Budgets et comptes . . . . .                                                               | 188        |
| Vues des budgets . . . . .                                                                 | 188        |
| Onglet de budget du plan . . . . .                                                         | 189        |
| Table Récapitulatif du budget du plan . . . . .                                            | 189        |
| Table Coûts des programmes . . . . .                                                       | 190        |
| Onglet de budget du programme. . . . .                                                     | 190        |
| Table Récapitulatif du budget du programme . . . . .                                       | 191        |
| Table Coûts du projet. . . . .                                                             | 191        |
| Table Détails des lignes budgétaires du programme . . . . .                                | 191        |
| Onglet Budget du projet. . . . .                                                           | 192        |

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Versions d'allocation budgétaire . . . . .                                           | 192        |
| Création de versions de budget . . . . .                                             | 193        |
| Suppression de versions de budget . . . . .                                          | 194        |
| Comparaison des versions de budget . . . . .                                         | 194        |
| Marquage d'une version de budget comme "en cours d'utilisation". . . . .             | 195        |
| Allocation de fonds . . . . .                                                        | 195        |
| Allocation de fonds pour des programmes et des projets autonomes . . . . .           | 196        |
| Ajout et édition de lignes . . . . .                                                 | 197        |
| Finalisation des lignes budgétaires . . . . .                                        | 198        |
| Rejet de lignes budgétaires . . . . .                                                | 199        |
| Approbations des lignes budgétaires . . . . .                                        | 200        |
| <b>Chapitre 14. Factures . . . . .</b>                                               | <b>201</b> |
| Ajout d'une facture . . . . .                                                        | 201        |
| Page Nouvelle facture . . . . .                                                      | 202        |
| Edition de factures . . . . .                                                        | 202        |
| Cumuls de lignes . . . . .                                                           | 203        |
| Approbations des lignes de facture . . . . .                                         | 203        |
| Imputations au programme ou projet source . . . . .                                  | 204        |
| Imputations au compte source. . . . .                                                | 204        |
| Ajout et édition de lignes de facture. . . . .                                       | 204        |
| Description des zones de la page Modifier les éléments de ligne de facture . . . . . | 205        |
| Statuts des factures . . . . .                                                       | 206        |
| Changement d'état des factures . . . . .                                             | 207        |
| Suppression d'une facture . . . . .                                                  | 208        |
| Impression du récapitulatif de la facture . . . . .                                  | 208        |
| <b>Chapitre 15. Comptes . . . . .</b>                                                | <b>209</b> |
| Page Récapitulatif du compte . . . . .                                               | 209        |
| Table Récapitulatif du compte . . . . .                                              | 209        |
| Sélection de l'exercice fiscal. . . . .                                              | 210        |
| <b>Chapitre 16. Indicateurs . . . . .</b>                                            | <b>211</b> |
| Configuration des indicateurs de programme et de projet . . . . .                    | 211        |
| Edition des indicateurs de programme et de projet . . . . .                          | 212        |
| Saisie des valeurs planifiées pour les indicateurs cumulés . . . . .                 | 212        |
| Vues des indicateurs de cumul . . . . .                                              | 213        |
| Importation des indicateurs d'une campagne . . . . .                                 | 213        |
| Finalisation et cumul des indicateurs . . . . .                                      | 214        |
| <b>Chapitre 17. Rapports . . . . .</b>                                               | <b>215</b> |
| Filtres de recherche et de sélection pour les données . . . . .                      | 216        |
| Filtres de date . . . . .                                                            | 217        |
| Filtre de statut et de type . . . . .                                                | 217        |
| Rapports multi-objets. . . . .                                                       | 217        |
| Génération du rapport d'activités marketing . . . . .                                | 219        |
| Génération du rapport sur les jalons en retard sur l'échéance . . . . .              | 219        |
| Génération du rapport Tâches et jalons des programmes. . . . .                       | 220        |
| Génération du rapport Tableau croisé des performances projet . . . . .               | 220        |
| Génération du rapport Récapitulatif des performances des projets . . . . .           | 222        |

|                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Génération du rapport Charge (tâches) affectée aux ressources . . . . .               | 223        |
| Génération du rapport Récapitulatif des coûts fournisseurs . . . . .                  | 224        |
| Rapports à objet unique . . . . .                                                     | 225        |
| Affichage de l'historique de révision d'un objet                                      | 226        |
| Génération du rapport Liste Approbations et conformité . . . . .                      | 227        |
| Génération du rapport Récapitulatif du budget par trimestre . . . . .                 | 227        |
| Génération du rapport Répartition détaillée des dépenses . . . . .                    | 228        |
| Génération des rapports Travail affecté à l'équipe ou au membre de l'équipe . . . . . | 229        |
| Portlets de tableau de bord . . . . .                                                 | 230        |
| Portlets de listes de Marketing Operations. . . . .                                   | 230        |
| Portlets de lien rapide . . . . .                                                     | 231        |
| Portlets de rapport Marketing Operations IBM Cognos . . . . .                         | 232        |
| <b>Chapitre 18. Recherches . . . . .</b>                                              | <b>235</b> |
| Recherches de grille . . . . .                                                        | 236        |
| Recherches d'attributs d'objet . . . . .                                              | 236        |
| Recherche dans une bibliothèque de documents numériques . . . . .                     | 236        |
| Recherche d'objets autres que des documents. . . . .                                  | 237        |
| Regroupement et réorganisation des critères de recherche . . . . .                    | 238        |
| Opérateur Pas dans . . . . .                                                          | 238        |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Page de recherche avancée de documents . . . . .                      | 239 |
| Page de recherche avancée d'objets autres que des documents . . . . . | 240 |
| Recherches enregistrées . . . . .                                     | 241 |
| Affichage d'une recherche enregistrée . . . . .                       | 242 |
| Suppression d'une recherche enregistrée . . . . .                     | 242 |

## **Chapitre 19. Alertes et tableau de messages . . . . . 243**

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Page Alertes. . . . .                                                  | 243 |
| Alertes sur une adresse électronique externe . . . . .                 | 244 |
| Commentaires associés aux alertes . . . . .                            | 244 |
| Abonnement aux alertes d'un objet . . . . .                            | 245 |
| Alertes brèves et détaillées sur les tâches . . . . .                  | 246 |
| Événements de groupe impliquant l'envoi d'alertes détaillées . . . . . | 247 |
| Exemples d'alertes brèves et détaillées . . . . .                      | 247 |
| Publication d'un message sur le tableau de messages . . . . .          | 248 |
| Lecture d'un message sur le tableau de messages                        | 249 |

## **Comment contacter le support technique IBM . . . . . 251**

## **Remarques . . . . . 253**

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Marques . . . . .                                     | 255 |
| Règles de confidentialité et conditions d'utilisation | 255 |

---

## Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

### Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

### Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

| IBM France                    | IBM Canada             |
|-------------------------------|------------------------|
| ingénieur commercial          | représentant           |
| agence commerciale            | succursale             |
| ingénieur technico-commercial | informaticien          |
| inspecteur                    | technicien du matériel |

### Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

### OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

### Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

| France                                                                                       | Canada                                                                            | Etats-Unis        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  (Pos1)     |  | Home              |
| Fin                                                                                          | Fin                                                                               | End               |
|  (PgAr)     |  | PgUp              |
|  (PgAv)     |  | PgDn              |
| Inser                                                                                        | Inser                                                                             | Ins               |
| Suppr                                                                                        | Suppr                                                                             | Del               |
| Echap                                                                                        | Echap                                                                             | Esc               |
| Attn                                                                                         | Intrp                                                                             | Break             |
| Impr<br>écran                                                                                | ImpEc                                                                             | PrtSc             |
| Verr<br>num                                                                                  | Num                                                                               | Num<br>Lock       |
| Arrêt<br>défil                                                                               | Défil                                                                             | Scroll<br>Lock    |
|  (Verr maj) | FixMaj                                                                            | Caps<br>Lock      |
| AltGr                                                                                        | AltCar                                                                            | Alt<br>(à droite) |

## Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

## Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.



---

## Chapitre 1. Introduction

IBM® Marketing Operations est un outil de planification d'entreprise, de collaboration et de workflow qui fournit une solution complète pour les besoins des spécialistes du marketing. Vous pouvez utiliser Marketing Operations pour obtenir une vue complète et intégrée de tous les projets marketing à l'échelle de votre entreprise.

Vous pouvez ensuite vous concentrer sur l'amélioration de chaque dimension de la planification marketing. Tous les membres de l'équipe marketing (directeurs marketing, planificateurs d'événement, directeurs créatifs et contrôleurs marketing) se rendent compte des avantages immédiats en matière d'efficacité et de performances.

### Que fait IBM Marketing Operations ?

IBM Marketing Operations est la solution de gestion des ressources marketing qui permet de planifier, budgétiser et surveiller chaque type de programme marketing dans votre entreprise.

Utilisez IBM Marketing Operations pour les tâches suivantes.

- Obtenir une visibilité en temps réel de tous les programmes marketing.
- Gérer toutes les activités marketing, y compris la publicité, la gestion des marques, le marketing direct et interactif, les promotions, les événements, les éléments connexes, la recherche et les relations publiques.
- Imposer des normes de qualité.
- Accroître la productivité et optimiser les ressources, notamment le personnel et les budgets, grâce à des workflows automatisés, à la collaboration et à des capacités d'optimisation uniques.
- Optimiser la gestion efficace du contenu marketing et des projets créés par des organisations marketing dynamiques.
- Gérer le workflow et les projets dans toutes les opérations marketing pour tous les types de supports, d'événements, de campagnes et d'efforts de fidélisation. Pour des projets aussi divers que les logiciels de courrier, les campagnes publicitaires, les catalogues et les séminaires, Marketing Operations est un outil de gestion efficace.

---

### Pourquoi utiliser IBM Marketing Operations ?

Les utilisateurs de Marketing Operations augmentent le retour sur leurs investissements en ressources et réduisent la part de risques en optimisant les décisions, en collaborant au niveau des programmes, en travaillant plus efficacement et en disposant d'une plus grande visibilité.

Marketing Operations offre les avantages suivants.

- Gestion et coordination de toutes vos activités marketing au sein d'une même solution.

Etant donné que toutes les informations relatives au marketing se trouvent dans le même emplacement, le risque d'effectuer des investissements mal alignés est réduit. La centralisation permet de contrôler plus étroitement quels programmes

marketing sont lancés. L'efficacité opérationnelle s'en trouve donc améliorée, ce qui permet aux spécialistes du marketing d'accéder rapidement au marché et d'accorder plus de temps à la stratégie.

- Amélioration de la prise de décision, réduction du risque.

L'évaluation des activités de marketing fournie à l'aide de Marketing Operations permet aux spécialistes du marketing de se concentrer sur les opportunités les plus rentables. En outre, ils prennent de meilleures décisions tactiques car le plan de marchéage est plus facilement optimisé.

- Assurance que les objectifs stratégiques et les activités marketing sont alignés.

Les objectifs stratégiques, les plans marketing et les budgets sont centralisés pour optimiser la clarté des tactiques et des objectifs convenus afin d'atteindre les objectifs opérationnels. De ce fait, l'alignement des plans et activités marketing est amélioré.

- Exécution plus rapide et à moindre coût de toutes les activités de marketing.

Au lieu de réconcilier les plans de projets individuels, de requérir des approbations et de suivre manuellement les modifications créatives, les plans et les documents de projets sont centralisés et les approbations sont claires et automatisées. Les gaspillages sont éliminés, car une meilleure exécution réduit la duplication des tâches, diminue les redevances et les pénalités relatives à leur réalisation précipitée et permet d'allouer les ressources aux bons programmes.

- Assurance de la conformité.

Le référentiel centralisé et les fonctions de génération de rapports avancées de Marketing Operations permettent aux spécialistes du marketing de réduire le temps et l'argent dépensés pour satisfaire les exigences des organismes de réglementation, des auditeurs d'entreprise et de la direction.

- Architecture ouverte et souple.

Marketing Operations est fondé sur une architecture ouverte qui vous permet d'implémenter et d'utiliser votre infrastructure et vos données existantes.

Marketing Operations utilise une architecture de plateforme Java<sup>™</sup> Enterprise Edition à trois niveaux, qui sépare le client, le serveur Web, le serveur d'application et les sources de données dorsales.

---

## Documentation et aide de Marketing Operations

Différentes personnes de votre organisation utilisent IBM Marketing Operations pour exécuter différentes tâches. Les informations sur Marketing Operations sont disponibles dans un ensemble de guides, chacun d'eux étant destiné à être utilisé par des membres d'équipe ayant des objectifs et des compétences spécifiques.

Le tableau suivant décrit les informations disponibles dans chaque guide.

Tableau 1. Guides du jeu de documentation de Marketing Operations.

Le tableau à trois colonnes suivant décrit les tâches (première colonne), les noms de guide (deuxième colonne) et les utilisateurs concernés (troisième colonne).

| Si votre objectif est le suivant                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Consultez                                                                                                                                                                                                                                        | Audience                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et gérer des projets</li> <li>Etablir des tâches, des jalons et affectez du personnel pour un workflow</li> <li>Assurer le suivi des dépenses d'un projet</li> <li>Obtenir des révisions et des approbations de contenu</li> <li>Générer des rapports</li> </ul>                        | <i>IBM Marketing Operations - Guide d'utilisation</i>                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Chefs de projet</li> <li>Concepteurs</li> <li>Directeur marketing chargé des courriers directs</li> </ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir des modèles, des formulaires, des attributs et des mesures</li> <li>Personnaliser l'interface utilisateur</li> <li>Définir les niveaux d'accès utilisateur et la sécurité</li> <li>Implémenter des fonctions facultatives</li> <li>Configurer et régler Marketing Operations</li> </ul> | <i>IBM Marketing Operations - Guide d'administration</i>                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Chefs de projet</li> <li>Administrateurs informatiques</li> <li>Conseillers en implémentation</li> </ul>                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des campagnes de marketing</li> <li>Planifier des offres</li> <li>Implémenter l'intégration entre Marketing Operations et Campaign</li> <li>Implémenter l'intégration entre Marketing Operations et IBM Digital Recommendations</li> </ul>                                                  | <i>IBM Marketing Operations and IBM Guide d'intégration</i>                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Chefs de projet</li> <li>Spécialistes d'exécution des campagnes marketing</li> <li>Directeurs marketing direct</li> </ul>              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Découvrir les nouvelles fonctions système</li> <li>Rechercher les problèmes connus et les solutions palliatives</li> </ul>                                                                                                                                                                        | <i>IBM Marketing Operations Notes sur l'édition</i>                                                                                                                                                                                              | Tous les utilisateurs de Marketing Operations                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Installer Marketing Operations</li> <li>Configurer Marketing Operations</li> <li>Effectuer une mise à niveau de Marketing Operations</li> </ul>                                                                                                                                                   | <i>IBM Marketing Operations - Guide d'installation</i>                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseillers en implémentation logicielle</li> <li>Administrateurs informatiques</li> <li>Administrateurs de base de données</li> </ul> |
| Créer des procédures personnalisées pour intégrer Marketing Operations à d'autres applications                                                                                                                                                                                                                                           | <i>IBM Marketing Operations Integration Module</i> et l'API JavaDocs, disponibles lorsque vous cliquez sur <b>Aide &gt; Documentation sur le produit</b> dans Marketing Operations, et que vous téléchargez le fichier IBM<version>PublicAPI.zip | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs informatiques</li> <li>Administrateurs de base de données</li> <li>Conseillers en implémentation</li> </ul>            |
| En savoir plus sur la structure de la base de données de Marketing Operations                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>IBM Marketing Operations - Schéma du système</i>                                                                                                                                                                                              | Administrateurs de base de données                                                                                                                                            |

Tableau 1. Guides du jeu de documentation de Marketing Operations (suite).

Le tableau à trois colonnes suivant décrit les tâches (première colonne), les noms de guide (deuxième colonne) et les utilisateurs concernés (troisième colonne).

| Si votre objectif est le suivant                                     | Consultez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Audience                                      |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Rechercher des informations supplémentaire au cours de votre travail | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour obtenir de l'aide ou parcourir le guide d'utilisation ou le guide d'administration <i>Marketing Operations</i>, ou bien le guide d'installation <i>Marketing Operations</i> : cliquez sur <b>Aide &gt; Aide pour cette page</b></li> <li>• Accédez à l'ensemble des guides Marketing Operations : cliquez sur <b>Aide &gt; Documentation sur le produit</b></li> <li>• Accédez aux guides pour tous les produits IBM Enterprise Marketing Management (EMM) : cliquez sur <b>Aide &gt; All IBM EMM Suite Documentation</b></li> </ul> | Tous les utilisateurs de Marketing Operations |

## Workflow IBM Marketing Operations

Le workflow pour Marketing Operations inclut la création et la gestion des objets marketing, tels que les plans, les programmes et les projets.

### Avant de commencer

Avant que vous puissiez commencer à utiliser IBM Marketing Operations, votre administrateur doit installer et configurer Marketing Operations. Si vous rencontrez des difficultés, prenez contact avec votre administrateur.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes ci-dessous décrivent quelques-unes des principales tâches que les utilisateurs effectuent dans Marketing Operations.

### Procédure

1. Création de plans contenant des programmes.
2. Création de programmes contenant des projets.
3. Création d'autres projets, demande d'un projet, acceptation d'une demande, démarrage d'un projet ou affichage de projets.
4. Gestion des projets en configurant des workflows, en affichant et modifiant des tâches et en imprimant, copiant et supprimant les projets.
5. Gestion des documents, notamment pour ajouter, éditer et modifier l'état des documents. Vous pouvez également ajouter des dossiers.
6. Gestion des approbations, notamment pour ajouter un processus d'approbation, pour le soumettre à des fins révision, pour annuler la révision, pour modifier, imprimer et supprimer l'approbation, pour mettre l'approbation en attente, pour y répondre et pour marquer les éléments d'approbation à l'aide de commentaires.

7. Création de factures établissant le suivi des dépenses liées aux programmes et aux projets.
8. Recherche de projets et d'approbations à l'aide des fonctions de recherche standard et avancées, et enregistrement des recherches avancées pour une utilisation ultérieure.
9. Collaboration avec d'autres utilisateurs à l'aide de la fenêtre Alertes et du tableau de messages.

## Intégration à IBM Campaign

Marketing Operations s'intègre le cas échéant à IBM Campaign qui, à son tour, peut s'intégrer à plusieurs autres produits. Lorsque Marketing Operations et Campaign sont intégrés, vous pouvez utiliser les fonctions de gestion des ressources marketing de Marketing Operations pour créer, planifier et approuver des campagnes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'un système intégré, voir le manuel *IBM Marketing Operations et IBM Campaign - Guide d'intégration*.

---

## Processus métier

Dans IBM Marketing Operations, un processus métier est la représentation d'une collection d'activités structurées associées (une chaîne d'événements).

Un processus métier peut générer l'un des résultats suivants :

- Des activités Marketing destinées à un ensemble particulier de prospects ou de clients
- Des composants marketing réutilisables prenant en charge ces activités marketing

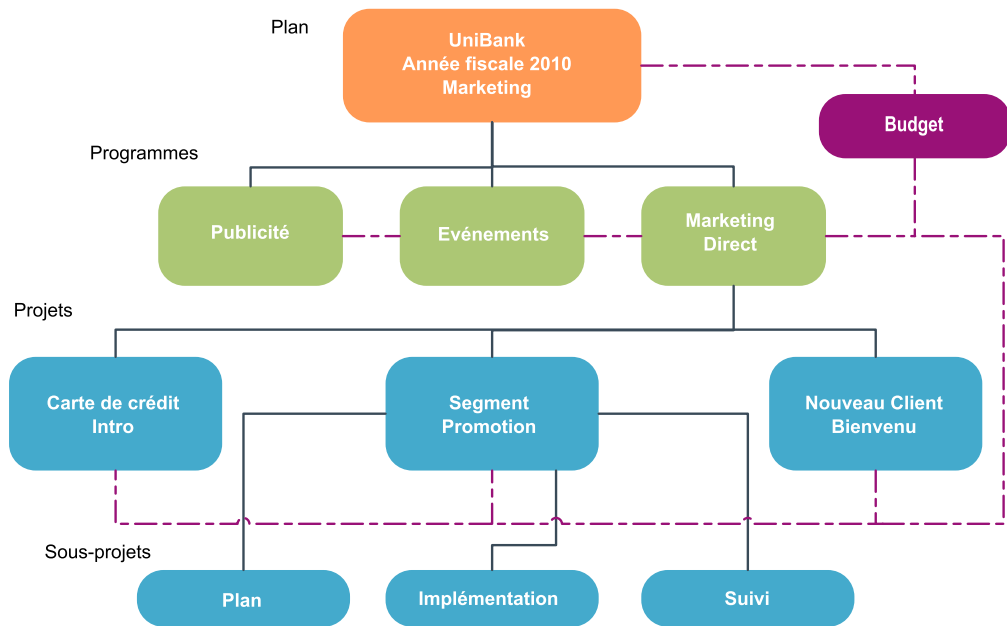
IBM Marketing Operations comprend les types de processus métier suivants :

- Plans
- Programmes
- Projets
- Sous-projets
- Demandes de projet
- Approbations

## Relation entre les objets de planification

Dans Marketing Operations, les objets de planification comprennent les plans, les programmes et les projets. Les plans contiennent un ou plusieurs programmes et les programmes contiennent un ou plusieurs projets. Les projets peuvent contenir des sous-projets. Le budget d'un plan comporte des lignes budgétaires individuelles pour les projets et programmes imputés au budget du plan.

Le diagramme suivant montre la manière dont les objets de planification sont interconnectés.



Dans la page récapitulative des projets et programmes, la zone **Code et éléments parent** contient une vue des ancêtres de l'objet. Par exemple, la page de synthèse d'un sous-projet présente l'objet en cours (un sous-projet), son projet parent, ainsi que tous ses ancêtres jusqu'à son plan racine. Les codes d'ID de ces objets sont affichés, ainsi que les liens directs vers chacun des objets ancêtres.

## Plans

Un plan capture les objectifs d'une unité commerciale ou d'une zone pour une période donnée, généralement mesurée en années ou en trimestres. Il sert également de conteneur et de point de "cumul" pour les différents programmes et projets que vous définissez pour atteindre vos objectifs marketing.

Les informations provenant de programmes enfant et de leurs propres projets enfant sont imputées au plan, ce qui permet de suivre les informations liées. Ainsi, si vous avez un plan contenant un programme enfant, vous pouvez imputer au plan les informations budgétaires associées au programme. Vous pouvez alors étudier et assurer le suivi de ces informations dans le cadre du plan.

## Programmes

Un programme représente une activité marketing qui est généralement composée de plusieurs initiatives ou éléments livrables marketing associés.

Un programme peut contenir ou regrouper plusieurs projets. Le programme proprement dit dispose d'informations centrales ou communes au développement et à l'exécution de ces éléments livrables marketing. Par exemple, un programme marketing direct peut contenir plusieurs projets représentant chacun une campagne ou une promotion marketing différente. Un programme de lancement de produit peut contenir des projets relatifs à différents types de développement de documents, de briefings d'analystes et de participation à des salons professionnels.

## Projets

Un projet représente toutes les informations relatives au développement et à l'exécution d'initiatives ou d'éléments livrables marketing. Ces informations

peuvent inclure une liste de contrôle ou un planning des tâches que les personnes travaillant sur le projet doivent effectuer afin de préparer et de produire les éléments livrables du projet.

Par exemple, vous pouvez créer le projet intitulé "Salon mensuel" pour rassembler toutes les informations nécessaires pour ce salon chaque fois que votre organisation y participe. Il peut contenir les informations suivantes :

- Les participants au salon
- Le matériel nécessaire sur le stand
- Les démonstrations à présenter
- Les documents à distribuer aux clients
- Les coûts des objets promotionnels

**Remarque :** Les projets peuvent avoir des sous-projets. Un sous-projet présente les mêmes caractéristiques qu'un projet. Un sous-projet est associé à un projet parent. Tout projet associé de cette manière est appelé sous-projet.

## Structure de projet

Un projet contient un workflow, des informations budgétaires, des indicateurs, des documents numériques, des approbations, ainsi que des informations standard et personnalisées. Tous les projets n'ont pas besoin de l'ensemble de ces informations. La plupart d'entre elles sont facultatives et peuvent n'être renseignées qu'en cas de besoin.

**Remarque :** Les approbations peuvent également exister indépendamment des projets. Une approbation ne doit pas nécessairement être associée à un projet particulier.

## Demandes de projet

Si vous ne disposez pas des droits nécessaires pour créer un projet, vous pouvez créer une demande de projet. Une demande de projet est similaire à une intervention ou un briefing de création. Elle représente une demande pour qu'une autre personne effectue le travail conformément aux spécifications fournies par le demandeur.

Les utilisateurs au sein d'une organisation et les fournisseurs externes peuvent demander un projet. Par exemple, un fournisseur externe peut soumettre une demande de projet à un service marketing qui demande de la documentation. Le représentant des services marketing accepte la demande et crée un projet, en organisant des tâches et en affectant des ressources afin de gérer la création des documents.

Si vous demandez un projet, vous êtes un demandeur. La demande est soumise à un destinataire pour approbation. Lorsque le destinataire accepte la demande, le destinataire détient le projet résultant et est appelé le propriétaire.

**Remarque :** Une demande de projet ne contient pas de workflow. Lorsque la demande est approuvée et qu'elle est convertie en projet, elle contient le workflow approprié.

## Approbations

Un processus d'approbation permet de rationaliser le processus de révision et d'approbation de votre travail. Plusieurs utilisateurs peuvent passer en revue les travaux en parallèle ou dans un ordre représentant vos processus métier.

Les réviseurs (ou approbateurs) peuvent marquer électroniquement du contenu soumis à révision. IBM Marketing Operations enregistre ensuite les approbations et les refus à des fins d'audit. Les approbations peuvent être associées à un projet ou exister indépendamment de tout projet.

A partir de la version 9.1.1, vous pouvez utiliser des fonctions d'approbation sur périphériques mobiles.

## Equipes

Une équipe correspond à un groupe de personnes travaillant ensemble afin d'exécuter des tâches sur plusieurs processus métier. Le responsable d'un processus métier peut affecter des tâches à une équipe au lieu d'une seule personne, si nécessaire.

Les chefs d'équipe gèrent leurs ressources en fonction de différentes initiatives. Ils peuvent décider d'attribuer explicitement du travail aux membres de l'équipe ou les autoriser à s'attribuer du travail. Dans chaque cas, le chef d'équipe peut surveiller la quantité de travail attribuée à son équipe et suivre l'avancement et les performances de chaque membre d'équipe.

## Alertes

Les alertes sont des notifications d'événements importants ou d'actions à exécuter concernant un programme, un projet, une demande de projet, un document, un compte, une approbation ou une facture. Par exemple, une alerte peut vous avertir qu'un projet prend du retard ou dépasse le budget prévu, ou qu'un élément nécessite votre approbation.

Vous recevez les alertes directement via IBM Marketing Operations et par courrier électronique. Lorsque vous recevez une alerte via Marketing Operations, accédez à la page Alertes pour l'afficher. Lorsque vous recevez une alerte via e-mail, elle va directement dans la boîte de réception de votre application de messagerie électronique.

il existe deux types d'alerte dans Marketing Operations.

- Les alertes envoyées par Marketing Operations en fonction des événements (par exemple, le début d'un projet).
- Les alarmes configurées par un administrateur et destinées à être envoyées à intervalles réguliers, par exemple, une fois par jour.

## Pièces jointes

Les membres de l'équipe peuvent joindre des documents pertinents aux principaux objets IBM Marketing Operations. Une pièce jointe est une URL, un document numérique ou un fichier que vous ajoutez à un objet Marketing Operations. Vous pouvez ajouter des pièces jointes aux plans, programmes, projets, factures, approbations et comptes.

Les pièces jointes peuvent être organisées par catégorie. Par exemple, votre projet peut contenir les catégories de pièce jointe suivantes :



- Matériel de référence
- Formulaires fournisseur
- Supports d'offre
- Éléments livrables

Les catégories de pièce jointe sont configurées dans le modèle utilisé pour créer l'objet concerné.

## Indicateurs

Les indicateurs sont utilisés pour les rapports de gestion et les analyses. Vous pouvez afficher les indicateurs dans l'onglet **Suivi** pour les plans, les programmes et les projets.

Utilisez les indicateurs d'IBM Marketing Operations pour les calculs suivants :

- Calcul automatique des mesures internes (telles que les budgets et la consommation des ressources).
- Compilation automatique des résultats de programme, tels que les suivants :
  - Mesure cohérente d'une activité à l'autre.
  - Agrégation des résultats d'un programme à l'autre.
- Association automatique des indicateurs clés, tels que le nombre de contacts et de réponses, des campagnes aux indicateurs de projet.
- Génération d'une mémoire marketing.

Les indicateurs disponibles dans un plan, un programme ou un projet varient en fonction du modèle utilisé pour le créer.

## Workflows

Un workflow affiche et gère le groupe de tâches et de jalons qui mène le projet à bien. Il vous permet d'atteindre et de gérer efficacement les objectifs du projet.

Les tâches, les dépendances et les durées sont renseignées pour un workflow en fonction du modèle utilisé pour le créer. Vous pouvez afficher les informations relatives au workflow sous forme de feuille de calcul, de calendrier linéaire ou de diagramme de processus. Les workflows permettent de prévoir et de planifier vos activités. Une fois le projet lancé, les workflows permettent de surveiller plus facilement l'avancement du projet et d'identifier les goulots d'étranglement.

## Rôles fonctionnels

Lorsque vous configurez un projet, vous affectez des personnes à des tâches en fonction de leur rôle, par exemple, rédacteur, graphiste ou chef de projet. IBM Marketing Operations utilise le concept de rôles comme un pont entre les personnes et les tâches.

Les rôles ont les avantages suivants.

- Les gens vont et viennent : l'attribution d'un rôle à une tâche rend plus facile le contrôle du personnel qui quitte ou revient sur un projet.
- Les ressources ne sont pas toujours disponibles : vous pouvez attribuer un rôle à une tâche avant qu'une personne ne puisse remplir le rôle ou exécuter la tâche.
- Les rôles sont prévisibles : vous pouvez créer des modèles de projet avec des rôles standard et définir des ressources pour les rôles indépendamment pour chaque projet créé à partir du modèle de projet.

## Stratégie de sécurité

Une stratégie de sécurité est un ensemble de règles gouvernant les objets (plans, programmes, projets, etc.) associés à la stratégie. Ces règles indiquent les types d'utilisateur qui peuvent afficher, modifier, supprimer ou exécuter les fonctions appropriées pour ces objets.

Pour exprimer ces privilèges de sécurité, les stratégies de sécurité contiennent les composants suivants :

- Rôles utilisateur pour identification de types d'utilisateur
- Autorisations ou blocages de fonction qui permettent de définir ce qu'un type d'utilisateur est autorisé ou non à effectuer

Une organisation peut disposer de plusieurs stratégies de sécurité. La stratégie de sécurité Global est fournie avec IBM Marketing Operations.

La stratégie globale est une stratégie spéciale qui est prise en compte dans la gestion des objets du système, plutôt que des utilisateurs. Les sociétés disposant de modèles de sécurité simples peuvent personnaliser la stratégie globale pour exprimer leurs règles.

Les sociétés qui ont besoin de groupes discrets différents peuvent définir à cet effet des stratégies de sécurité personnalisées, mais aussi utiliser la stratégie globale seulement pour des règles d'accès d'administration ou d'exécution à l'échelle du système.

**Remarque :** Le terme global n'indique pas que les utilisateurs disposent d'un accès complet à tous les éléments. Il signifie que cette stratégie de sécurité est, par défaut, associée globalement à tous les utilisateurs.

Le manuel *IBM Marketing Operations - Guide d'administration* présente en détails les stratégies de sécurité.

## Planification stratégique et gestion financière

IBM Marketing Operations inclut la planification stratégique et la gestion financière.

Gérez la planification stratégique et la gestion financière avec les fonctionnalités suivantes.

- Développement de budgets selon une approche « descendante » pour les plans marketing et les programmes qu'ils contiennent.
- Suivi des dépenses réelles par rapport au budget.
- Suivi des dépenses et génération de rapports en termes de comptabilité (grand livre).

Dans Marketing Operations, utilisez les outils suivants pour les tâches de planification stratégique et de gestion financière.

- Comptes
- Budgets
- Catégories de coût
- Factures

## Comptes

Le service financier peut utiliser des comptes pour surveiller les dépenses et les mouvements de trésorerie de votre entreprise.

Un compte de niveau supérieur représente un compte GLG d'entreprise spécifique établi à des fins de suivi et de contrôle des dépenses et des mouvements de trésorerie pour un certain domaine de l'entreprise. Ce compte effectue un suivi des besoins budgétaires et des dépenses au niveau hebdomadaire ou mensuel et les agrège au niveau trimestriel et annuel.

Les comptes peuvent comporter des sous-comptes. En fonction de la structure comptable de votre société, les sous-comptes peuvent également représenter des comptes GLG spécifiques. Ils peuvent également avoir été créés pour représenter un niveau de granularité supérieur que le département Marketing souhaite suivre, même si la structure du grand livre n'inclut pas ce niveau de détail.

## Budgets

Dans IBM Marketing Operations, un budget coordonne les dépenses de plans, de programmes et de projets. Après avoir établi le budget du plan, vous pouvez financer à partir de ce dernier les programmes liés, et enfin les projets. Marketing Operations suit les budgets des programmes et projets enfant sous la forme d'allocations, de dépenses prévues ou engagées et de dépenses réelles.

Marketing Operations suit les budgets des programmes et projets enfant, même si ces objets peuvent avoir différents propriétaires. Par exemple, un programme lié à un plan peut avoir un propriétaire différent de celui du plan proprement dit. À ce titre, la personne qui alloue un budget à partir d'un plan à un programme peut être différente de la personne qui prévoit les dépenses à partir d'un programme à un plan. Un propriétaire de plan, un responsable marketing par exemple, peut suivre les dépenses prévues à partir de programmes enfant, de projets et du budget de plan proprement dit, afin de rester sensible aux besoins budgétaires.

**Remarque :** Les budgets sont disponibles uniquement lorsque le module financier de IBM Marketing Operations est activé.

## Exercice fiscal

Vous pouvez consulter le budget total de toutes les années ou consulter une vue détaillée d'une année en particulier, les informations étant présentées par semaine, mois ou trimestre.

Marketing Operations conserve les informations budgétaires relatives à l'exercice en cours, aux deux exercices fiscaux suivants et à tous les exercices fiscaux passés en remontant à la date de la première installation de Marketing Operations.

Au niveau du plan, pour afficher ou modifier un exercice différent, modifiez la valeur de la zone **Exercice financier** dans l'onglet **Récapitulatif de plan**. Les programmes et les projets liés utilisent l'exercice financier du plan parent ; les programmes et les projets autonomes utilisent l'exercice financier en cours du système.

## Granularité

Avec Marketing Operations, vous pouvez répartir les exercices fiscaux en semaines, mois ou trimestres. Lors de la création d'un plan, programme ou projet, choisissez l'incrément désiré dans la liste **Granularité budgétaire** de l'onglet **Récapitulatif**.

Les utilisateurs ne peuvent pas modifier la granularité budgétaire. Les plans, programmes et projets comportant des granularités de budget différentes ne sont pas autorisés à être reliés entre eux.

Par exemple, si l'exercice d'un plan est réparti en mois, vous pouvez le lier uniquement aux programmes et projets qui utilisent également des mois pour la granularité budgétaire. Dans ce scénario, les programmes et les projets utilisant des semaines ou des mois comme granularité ne sont pas disponibles à des fins de liaison.

### **Catégories de coût**

Les catégories de coût permettent d'organiser les dépenses en différents types, comme les frais de déplacement ou de courrier. Les catégories de coût sont utilisées lors du suivi de factures et de la création de budgets.

Pour plus de détails sur la création et la modification de catégories de coût, voir *IBM Marketing Operations - Guide d'administration*.

### **Factures**

Dans IBM Marketing Operations, une facture enregistre électroniquement une facture papier soumise à un département marketing pour les services, heures ou éléments fournis par un fournisseur tiers ou un prestataire. Vous devez transférer manuellement les informations à partir de la facture papier dans une facture Marketing Operations.

Voici certains des avantages du transfert de vos factures papier à Marketing Operations.

- Accès facile
- Suivi des dépenses immédiat et précis
- Analyse des dépenses des fournisseurs
- Cumul de génération de rapports
- Transfert ou exportation périodique vers un système de grand livre

## **Bibliothèques d'éléments réutilisables**

Dans IBM Marketing Operations, vous pouvez stocker et réutiliser des éléments marketing.

Marketing Operations contient des bibliothèques destinées à stocker les éléments réutilisables suivants :

- Objets marketing : Produits développés par une équipe marketing
- Documents numériques : Documents stockés sous forme électronique, utilisables ou référencés dans un programme marketing.

### **Objets marketing**

Un objet Marketing correspond à tout produit développé et réutilisé par une équipe dans le cadre de ses activités marketing. Les objets marketing peuvent également représenter des éléments physiques (un courrier ou une bannière publicitaire) ou des composants métier (une offre de carte de crédit, une définition de segment cible ou une définition de programme de fidélisation).

Vous pouvez créer des objets marketing si vous avez l'autorisation nécessaire. Après avoir créé un objet marketing, vous pouvez le démarrer à tout moment. Le démarrage de l'objet marketing le rend actif.

- Vous pouvez définir et gérer les objets marketing qui représentent tous les produits de travail réutilisables.
- Vous pouvez effectuer des opérations de base (création, modification, changement d'état, copie, association et suppression) sur les objets marketing.
- Vous pouvez entrer et gérer tous les attributs qui définissent un objet marketing en particulier, tel que le nom, le propriétaire, l'état/statut et la description.
- Vous pouvez définir et gérer des processus métiers (tels que des projets) qui génèrent, modifient et retirent des objets marketing.
- Vous pouvez construire des projets robustes qui définissent plusieurs activités marketing en "assemblant" chaque activité marketing discrète à partir d'objets marketing existants.

Les objets marketing IBM Marketing Operations sont définis en phases et la façon dont ils sont définis influe sur la manière dont ils sont organisés et présentés aux utilisateurs. Les termes suivants sont importants pour comprendre la définition et l'organisation des objets marketing.

### **Type d'objet marketing**

Un type d'objet marketing est la division la plus élevée des objets marketing. Un administrateur crée des types d'objet marketing. Chaque type d'objet marketing a une option de menu, mais le menu dans lequel elle apparaît est fonction de la façon dont l'administrateur a configuré le type de l'objet.

### **Modèle d'objet marketing**

Un type d'objet marketing est divisé en modèles d'objet marketing. En général, un administrateur crée un modèle d'objet marketing pour chaque caractéristique significative du type d'objet marketing.

### **Instance d'objet marketing**

Une instance d'objet marketing est un seul objet marketing. Les utilisateurs disposant des autorisations de sécurité appropriées créent des instances d'objet marketing à partir de modèles d'objet marketing. Dans Marketing Operations, les instances d'objet marketing sont appelées "objets marketing".

### **Gestion des documents numériques**

Un document numérique est un document électronique que vous pouvez être amené à utiliser ou à référencer dans un programme marketing. Il peut s'agir d'images de marque, de documents de recherche marketing, de documents de référence, de documents auxiliaires d'entreprise, d'en-têtes ou de modèles de document.

Vous pouvez stocker tous les documents marketing dans un emplacement central sécurisé, à l'aide d'IBM Marketing Operations Assets, qui présente les avantages suivants :

- Exploitez des concepts approuvés dans des campagnes marketing précédentes.
- Exigez une approbation préalable du matériel pour réduire le temps de révision.
- Associez des directives d'utilisation et des dates d'expiration aux éléments.

En outre, les documents contenus dans les objets d'approbation ont intégré des fonctions de balisage, qui permettent la collaboration entre le personnel et les organismes partenaires, ainsi que le suivi des commentaires, des éditions et des modifications du contenu créatif.

---

## Connexion à IBM EMM

### Avant de commencer

Cette procédure suppose que vous connaissez l'adresse du site Web (ou adresse URL) de votre serveur et qu'un nom d'utilisateur et un mot de passe vous ont été attribués. Si vous avez besoin d'aide, contactez votre administrateur IBM EMM.

### Procédure

1. Ouvrez un navigateur pris en charge et entrez l'adresse URL du serveur IBM EMM. Les invites qui s'affichent varient en fonction des paramètres de sécurité définis pour votre installation.
2. A l'invite, acceptez le certificat de sécurité digital.
3. Sur la page de connexion, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur **Connexion**.  
Si vous êtes invité à accepter la certification de sécurité électronique, cliquez sur **Oui** pour accepter la certificat.

### Résultats

Le tableau de bord ou la page de début par défaut s'affiche. Les options disponibles dépendent des droits que votre administrateur IBM EMM vous attribue.

**Remarque :** Pour obtenir une liste des navigateurs pris en charge, voir le manuel *IBM EMM Enterprise Products Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

---

## Personnalisation de l'interface de Marketing Operations

Vous pouvez personnaliser l'interface de Marketing Operations en fonction de vos besoins. Les paramètres de personnalisation sont disponibles dans Marketing Operations lorsque vous cliquez sur **Paramètres** ou **Paramètres > Paramètres Marketing Operations**.

Le tableau suivant décrit les éléments que vous pouvez personnaliser.

*Tableau 2. Options pour la personnalisation de Marketing Operations*

| Commande                                      | Description                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Définir la page actuelle comme page d'accueil | Définir la page actuelle comme s'affichant automatiquement dès que vous vous connectez à Marketing Operations. |
| Paramètres de base                            | Définissez la règle de sécurité à appliquer aux nouveaux éléments par défaut.                                  |
| Fuseau horaire                                | Choisissez votre fuseau horaire local.                                                                         |
| Options des documents                         | Définissez la liste de documents à afficher par défaut.                                                        |

Tableau 2. Options pour la personnalisation de Marketing Operations (suite)

| Commande                         | Description                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Options d'approbation            | Définissez la liste d'approbation à afficher par défaut.                                                                                                                                 |
| Options des projets              | Définissez la liste des projets et de la vue à afficher par défaut pour les projets.                                                                                                     |
| Options des tâches               | Définissez la liste de tâches et la vue à afficher par défaut pour les tâches.                                                                                                           |
| Options d'analyse opérationnelle | Définissez un rapport par défaut à afficher lorsque vous accédez à la page <b>Analyse &gt; Analyse opérationnelle</b> , et définissez la page d'accueil Analyse comme page de connexion. |
| Paramètres des calendriers       | Sélectionnez des options pour personnaliser la vue des jalons du calendrier et de tâche.<br><br>Voir «Options d'affichage du calendrier», à la page 156.                                 |
| Paramètres d'absence du bureau   | Définissez si vous êtes absent du bureau ou présent et identifiez les individus délégués.                                                                                                |

Vous (ou un autre utilisateur disposant des droits appropriés) pouvez configurer des tableaux de bord pour afficher les informations que vous consultez le plus fréquemment. Chaque tableau de bord peut inclure un ou plusieurs "portlets" présentant :

- Des listes de liens vers des éléments Marketing Operations, comme Approbations requérant une action, Gérer mes tâches ou Mes alertes.  
Pour plus d'informations, voir «Portlets de listes de Marketing Operations», à la page 230.
- Des liens rapides fournissent, en un seul clic, un accès aux options telles que Créer un projet ou Ajouter une facture.  
Pour plus d'informations, voir «Portlets de lien rapide», à la page 231.
- Des rapports, tels que Budget par type de projet ou Position financière marketing.  
Pour plus d'informations, voir «Portlets de rapport Marketing Operations IBM Cognos», à la page 232.

## Configuration de votre page de démarrage

La page de démarrage est celle qui s'affiche lorsque vous vous connectez à IBM EMM. La page de démarrage par défaut est le tableau de bord par défaut, mais vous pouvez aisément spécifier une autre page de démarrage.

Si vous ne souhaitez pas qu'une page de tableau de bord s'affiche lorsque vous vous connectez pour la première fois à IBM EMM, vous pouvez sélectionner comme page de démarrage une page de l'un des produits IBM installés.

Pour définir une page à visualiser comme page de démarrage, sélectionnez **Paramètres > Définir la page actuelle comme page d'arrivée**. Les pages pouvant être sélectionnées comme page de démarrage sont déterminées par chaque produit IBM EMM et par vos autorisations dans IBM EMM.

Quelle que soit la page que vous consultez, si l'option **Définir la page actuelle comme page d'arrivée** est activée, vous pouvez définir la page comme page de démarrage.

## Définition des paramètres de base

A l'aide de l'option Paramètres de base, choisissez la stratégie de sécurité utilisée par défaut lorsque vous créez de nouveaux éléments.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour définir la stratégie de sécurité, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres de Marketing Operations**.  
La page des paramètres d'administration s'affiche.
2. Cliquez sur **Paramètres de base**.  
La page Paramètres de base s'ouvre.
3. Dans la zone **Stratégie de sécurité par défaut**, sélectionnez la stratégie à utiliser par défaut lorsque vous créez des éléments dans Marketing Operations.  
Vous pouvez conserver la valeur par défaut **Globale** pour utiliser la stratégie de sécurité globale définie par votre administrateur. Vous pouvez aussi sélectionner une règle de sécurité que votre administrateur vous a demandé de sélectionner. Il convient de ne pas modifier la stratégie de sécurité sans l'assistance de votre administrateur. Pour plus d'informations sur les stratégies de sécurité, contactez votre administrateur ou consultez le document *IBM Marketing Operations - Guide d'administration*.
4. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

## Définition de vos options d'approbation

Utilisez les options d'approbation pour personnaliser Marketing Operations afin d'afficher et de recevoir les informations relatives aux approbations qui sont importantes pour vous.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer les options d'approbation, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres de Marketing Operations > Approbations**.  
La page **Options des approbations** apparaît.
2. Dans la zone **Liste par défaut**, sélectionnez la vue de liste d'approbations par défaut que vous souhaitez afficher à l'ouverture de la page Liste d'approbations.  
Par défaut, la vue **Mes approbations actives** apparaît dans cette zone ; le résultat est que Marketing Operations affiche uniquement vos approbations actives lorsque vous sélectionnez **Opérations > Approbations**.  
Si vous avez des recherches enregistrées, cette liste comporte également ces informations.

## Définition des options des projets

Vous pouvez personnaliser Marketing Operations de manière à recevoir les informations sur les projets qui vous intéressent réellement.

Par exemple, vous pouvez définir les options suivantes :



- La vue par défaut
- Les colonnes de données à inclure lorsque vous passez en revue une liste de projets
- Si vous souhaitez recevoir des notifications par courrier électronique sur les modifications de l'état de santé de vos projets

Vous pouvez également organiser les colonnes dans l'ordre qui vous semble le plus utile pour vous.

## Réception de mises à jour sur l'état de santé des projets par e-mail

IBM Marketing Operations compare quotidiennement des données de projet à un ensemble d'indicateurs clés de performance pour évaluer la santé des projets. Pour les projets qui vous appartiennent, vous pouvez vous abonner afin de recevoir des messages quotidiens contenant leur état de santé.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour recevoir les mises à jour sur l'état de santé des projets par e-mail, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Cliquez sur **Paramètres > Paramètres de Marketing Operations**.
2. Cliquez sur **Courriers quotidiens relatifs à l'état des projets - S'abonner**.  
"S'abonner" est remplacé par "Se désabonner".

### Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur l'état de santé d'un projet, voir «Santé du projet», à la page 47.

## Colonnes de projet facultatives

Pour les pages de la vue Liste de projets, vous pouvez personnaliser les colonnes qui s'affichent dans la liste.

Les colonnes de la zone **Colonnes disponibles** comprennent toutes les zones utilisées dans tous les modèles de projet du système. Les créateurs de modèle définissent des zones dans les modèles de projet. Certains projets qui apparaissent dans la vue Liste de projets peuvent avoir été créés à partir d'un modèle de projet ne contenant pas une certaine zone. Si un projet ne contient pas une zone définie, aucune valeur n'est affichée dans la colonne correspondante de la vue Liste de projets.

Si vous êtes dans la vue Calendrier de projet, sélectionnez dans la zone **Informations facultatives à afficher** tous les jalons de projet facultatifs ou les dates de début et de fin de projet que vous souhaitez afficher. Ces jalons et dates apparaissent dans le calendrier.

Lorsque vous sélectionnez des colonnes facultatives, la sélection s'applique à une vue spécifique. Par exemple, si vous sélectionnez une colonne facultative appelée **Objectifs** dans la vue Projets et demandes actifs, cette colonne n'apparaît pas dans la vue Tous les projets et demandes.

## Réorganisation des colonnes dans les listes d'objet

Vous pouvez réorganiser les colonnes de données standard et personnalisés on marketing dans les listes d'objet marketing, de manière à afficher les données les plus pertinentes sans défilement. Vous pouvez choisir les colonnes personnalisées à afficher.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez réorganiser l'ordre des colonnes dans les listes d'objets marketing suivants.

- projets
- documents
- offres
- objets marketing

**Remarque :** Vous ne pouvez pas supprimer les attributs standard car ils sont utilisés par le système, mais vous pouvez les placer à un endroit où ils sont plus utiles ou moins intrusifs.

### Procédure

1. Accédez à une page de liste pour un de ces types d'objet, par exemple **Projets actifs**.
2. Cliquez sur **Options** (). La fenêtre **Options de projet** s'affiche. Dans cette fenêtre, la liste **Colonnes disponibles** présente toutes les colonnes pouvant être affichées. La liste **Colonnes sélectionnées** présente la liste des colonnes actuellement affichées, selon l'ordre dans lequel elles figurent.
3. Utilisez les flèches >> et << pour déplacer les colonnes que vous voulez afficher dans **Colonnes sélectionnées**.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas supprimer les attributs standard de la liste **Colonnes sélectionnées**.

**Remarque :** Dans la page de liste Documents, les colonnes standard n'apparaissent pas dans la liste **Colonnes disponibles**.

4. Dans **Colonnes sélectionnées**, utilisez les flèches vers le haut ou vers le bas pour organiser les colonnes selon l'ordre dans lequel vous voulez qu'elles s'affichent.
5. Pour les projets seulement, dans la zone **Liste par défaut**, sélectionnez la liste à utiliser par défaut lorsque vous sélectionnez **Opérations > Projets**.  
Par défaut, la vue **Projets et demandes actifs** s'affiche dans cette zone, sauf si vous avez précédemment modifié ce paramétrage.  
Si vous avez des recherches enregistrées, vous pouvez également sélectionner l'une d'elles en tant que vue par défaut.
6. Pour les projets seulement, dans la zone **Mode de vue par défaut**, sélectionnez la liste de projets ou le calendrier de projet.
7. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

## Définition de vos options de tâches

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vos options de tâches vous permettent de personnaliser Marketing Operations afin que vous puissiez afficher et recevoir des informations relatives aux tâches. Par exemple, vous pouvez définir la liste de tâches qui apparaît par défaut lorsque vous ouvrez la page Tâches.

### Procédure

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres Marketing Operations > Options de tâches**.

La page **Options de tâches** s'ouvre.

2. Pour la zone **Liste par défaut**, sélectionnez la vue de liste de tâches par défaut que vous souhaitez afficher à l'ouverture de la page Liste des tâches.

Par défaut, la vue **Mes tâches** apparaît dans cette zone, de sorte que Marketing Operations affiche uniquement les tâches actuellement en attente de votre intervention lorsque vous cliquez sur **Opérations > Tâches**.

Cette liste contient également des recherches enregistrées.

3. Pour la zone **Vue de liste par défaut**, sélectionnez la vue de liste par défaut que vous souhaitez afficher à l'ouverture de la page Tâches. Vous pouvez afficher les tâches sous forme de liste (vue par défaut) ou de calendrier.
4. Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour enregistrer vos modifications, sur **Restaurer** pour annuler les modifications apportées depuis le dernier enregistrement des modifications, ou sur **Annuler** pour quitter.

## Définition de vos options d'analyse opérationnelle

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la page Analyse affiche la liste de tous les rapports disponibles. Vous pouvez définir un autre rapport à afficher lorsque vous accédez à la page Analyse.

### Procédure

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres de Marketing Operations**.
2. Cliquez sur **Options d'analyse opérationnelle**.

La page des options d'analyse apparaît.

3. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez utiliser comme rapport par défaut. Si, à tout moment, le rapport sélectionné n'est pas disponible, la liste de tous les rapports disponibles s'affiche.
4. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

### Résultats

## Définition des paramètres d'absence

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres d'absence vous aident à vous assurer que vos tâches, approbations et demandes sont traitées lorsque vous êtes absent du bureau.

### Procédure

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres Marketing Operations**. La page des paramètres d'administration s'affiche.

2. Cliquez sur **Paramètres d'absence**. La page Paramètres d'absence s'affiche.
3. En haut de la page, indiquez si vous êtes actuellement au bureau ou hors du bureau. Votre sélection entre en vigueur lorsque vous cliquez sur **Enregistrer les changements**.
4. Indiquez l'utilisateur Marketing Operations qui couvre vos responsabilités lorsque vous êtes hors du bureau. Vous pouvez indiquer le même utilisateur ou des utilisateurs différents pour :
  - **Tâches de workflow et tâches d'approbation** : seules les tâches prêtes à démarrer sont affectées à votre délégué lorsque vous êtes hors du bureau. Les tâches comportant d'autres statuts qui vous sont affectées ne sont pas automatiquement réaffectées à votre délégué.

Votre administrateur système détermine si vous pouvez sélectionner un autre utilisateur comme délégué ou uniquement un utilisateur qui est déjà membre des mêmes équipes de projet et qui dispose de droits appropriés. Si votre système ou l'un de vos projets utilise un paramétrage plus restrictif, une erreur s'affiche si vous tentez de déléguer des tâches à un utilisateur qui ne peut pas les effectuer.
  - **Approbations autonomes et approbations de budget** : les approbations en attente de votre réponse sont affectées à votre délégué lorsque vous êtes hors du bureau.

Une erreur s'affiche si vous tentez de déléguer des approbations à un utilisateur qui ne peut pas y répondre.
  - **Demandes de projet** : les demandes en attente de votre réponse sont affectées à votre délégué lorsque vous êtes hors du bureau.

Une erreur s'affiche si vous tentez de déléguer des demandes de projet à un utilisateur qui ne peut pas y répondre.
5. Entrez un message facultatif à inclure dans toutes les activités déléguées lorsque vous êtes hors du bureau.
6. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Lorsque vous indiquez que vous êtes hors du bureau :

  - L'historique des délégations d'éléments en bas de cette page consigne toutes les activités déléguées en votre absence.
  - Un message de rappel s'affiche chaque fois que vous vous connectez à Marketing Operations.
  - Les propriétaires de projet et de demande peuvent passer en revue une liste de membres d'équipe qui sont absents sur l'onglet Personnes. Les délégués affectés et la date de début de la délégation sont également affichés.

---

## Chapitre 2. Tâches communes

Certaines tâches ne sont pas propres aux objets IBM Marketing Operations. Par exemple, plusieurs types d'objets différents peuvent contenir des pièces jointes. Les pièces jointes de projet s'utilisent de la même manière que les pièces jointes de programme ou de plan. Cette section comprend les rubriques suivantes :

- «Pièces jointes»
- «Statuts des processus métier», à la page 23
- «Valeurs d'attribut désactivées», à la page 28
- «Sélection de ressources», à la page 29«Sélection de ressources», à la page 29
- «Impression d'objets», à la page 30
- «Exportation des informations au format Microsoft Excel», à la page 30

---

### Pièces jointes

Vous pouvez joindre des documents pertinents aux objets IBM Marketing Operations, tels que des plans, des programmes et des projets. L'onglet **Pièces jointes** d'un objet contient des liens vers tous les fichiers ou URL associés à l'objet.

Marketing Operations crée automatiquement une miniature pour les documents, images, fichiers PDF et pages Web lorsque ces éléments sont joints ou envoyés pour approbation. Marketing Operations prend en charge les types de fichier suivants.

- BMP
- Doc
- Docx
- GIF
- htm
- html
- JPEG
- JPG
- pdf
- ppt
- pptx
- RTF
- xls

Prenez connaissance des limitations suivantes :

- Par défaut, vous pouvez joindre jusqu'à cinq fichiers à la fois. Ce nombre est configurable et peut être différent pour votre système.
- La taille des pièces jointes est limitée à moins de 2 gigaoctets (Go). La limite exacte dépend de votre navigateur et de votre système d'exploitation.

### Ajout d'une pièce jointe à un objet

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent ajouter des pièces jointes de façon permanente.

## Procédure

1. Accédez à l'objet auquel vous souhaitez ajouter une pièce jointe.
2. Cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**.  
L'onglet affiche toutes les pièces jointes déjà présentes pour l'objet.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter** () pour ajouter une pièce jointe à l'objet.  
La fenêtre Ajouter une pièce jointe apparaît.
4. Dans la liste déroulante de la zone **Enregistrer la pièce jointe dans**, sélectionnez l'emplacement dans lequel vous voulez enregistrer la pièce jointe.
5. Dans la zone **Fichier à joindre**, sélectionnez **Depuis mon ordinateur**, **A partir de la bibliothèque de documents** ou **URL**.
6. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **Parcourir** pour rechercher un fichier sur votre ordinateur. Lorsque la boîte de dialogue s'affiche, accédez au fichier que vous voulez joindre, puis cliquez sur **Ouvrir**.
  - Cliquez sur **Parcourir la bibliothèque** pour joindre un fichier d'une bibliothèque de documents. Cliquez sur la bibliothèque contenant le fichier que vous souhaitez ajouter. Utilisez l'arborescence dans le panneau de gauche de l'écran pour accéder au dossier et au document que vous souhaitez joindre. Cliquez sur **Accepter le document** lorsque le document s'affiche dans le panneau de droite.
  - Entrez l'URL dans la zone prévue à cet effet.
7. Ajoutez des commentaires au sujet de la pièce jointe.
8. Cliquez sur **Ajouter plus** pour afficher un ensemble supplémentaire de zones pour chaque pièce jointe à ajouter.
9. Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour ajouter la ou les pièces jointes.  
Les pièces jointes s'ajoutent dans l'onglet Pièces jointes de l'objet.

## Suppression d'une pièce jointe d'un objet

### Procédure

1. Accédez à l'objet dont vous souhaitez supprimer une pièce jointe.
2. Cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**.  
L'onglet affiche toutes les pièces jointes déjà présentes pour l'objet.
3. Cliquez sur **Supprimer** en regard de la pièce jointe à supprimer.  
Vous êtes invité à vérifier la suppression.
4. Cliquez sur **OK**.

### Résultats

La pièce jointe est supprimée.

## Envoi de pièces jointes de courrier électronique

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs qui disposent d'une adresse électronique valide configurée dans IBM Marketing Operations ou IBM Marketing Platform peuvent envoyer des pièces jointes de courrier électronique. Si votre adresse électronique n'est pas configurée correctement sur le système, un message d'erreur s'affiche.

## Procédure

1. Accédez à l'objet auquel vous souhaitez ajouter une pièce jointe.  
Pour les approbations et les documents, les pièces jointes sont disponibles dans la page de synthèse. Pour tous les autres objets, cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**.  
L'onglet affiche toutes les pièces jointes déjà présentes pour l'objet.
2. Cliquez sur **Envoyer en tant que pièce jointe au courrier** en regard de la pièce jointe à envoyer.  
Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'icône de pièce jointe et sélectionner **Envoyer en tant que pièce jointe au courrier** dans le menu.  
La fenêtre d'envoi de pièce jointe de courrier apparaît.
3. Entrez ou sélectionnez des valeurs dans les zones **A** et **Cc** pour les destinataires du courrier électronique.
  - Pour envoyer la pièce jointe aux utilisateurs IBM Marketing Operations, cliquez sur la flèche située à droite de la zone et sélectionnez une ou plusieurs adresses électroniques. Les adresses sélectionnées s'ajoutent dans la zone. Si vous désélectionnez une adresse, celle-ci est supprimée de la zone.
  - Vous pouvez également entrer dans les zones n'importe quelle adresse électronique externe valide. Séparez les adresses par une virgule. Par exemple : user1@inbox.com,user2@myCompany.com
4. Entrez des valeurs pour la zone **Objet** et le corps du message.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer la pièce jointe.  
Le système affiche un message confirmant l'envoi du courrier électronique ou indiquant qu'une erreur s'est produite lors de la tentative d'envoi du message.  
La fenêtre d'envoi de la pièce jointe de courrier reste ouverte jusqu'à ce que le serveur de messagerie ait envoyé le message. Si vous fermez la fenêtre pendant l'envoi du message, vous ne recevez aucune confirmation.

## Résultats

Prenez connaissance des remarques suivantes :

- Toutes les réponses au message arrivent directement à l'adresse de l'expéditeur.
- Si vous envoyez une pièce jointe à une adresse non valide, l'utilisateur reçoit un message l'informant que son courrier électronique n'a pas été livré.
- Si le serveur de messagerie est arrêté (pour le serveur Marketing Operations), le système affiche un message indiquant que la pièce jointe n'a pas pu être envoyée. Vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :
- Si le courrier est accepté par le serveur de messagerie et qu'il ne peut pas être livré pour une raison quelle qu'elle soit (par exemple, une adresse non valide), le serveur de messagerie renvoie directement les détails à l'utilisateur dans l'application de messagerie du client local.

---

## Statuts des processus métier

Le statut d'un processus métier informe rapidement les utilisateurs de la position de ce processus dans son cycle de vie. Vous changez le statut en sélectionnant une transition.

Les statuts et les transitions disponibles dépendent du type de processus métier et des besoins de votre organisation. Votre administrateur système peut créer des statuts supplémentaires et ajouter ou supprimer des transitions selon les besoins de votre installation.

Le tableau suivant décrit les statuts par défaut possibles pour les plans, les programmes, les projets, les approbations, les documents et les objets marketing personnalisés.

*Tableau 3. Statuts de workflow pour les plans, les programmes, les projets, les approbations et les objets marketing personnalisés.*

| Statut           | Description                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Non démarré      | L'objet a été créé, mais le travail n'a pas démarré.                                                                                                                                                                        |
| En progression   | Le travail sur cet objet a commencé.                                                                                                                                                                                        |
| En attente       | Le travail sur cet objet s'arrête lorsque le statut est En attente. Ce travail peut être repris ultérieurement.                                                                                                             |
| Annulé           | Ce statut avertit les utilisateurs qu'il ne faut pas accéder à l'objet sur lequel le travail est arrêté définitivement.                                                                                                     |
| Terminé          | Le travail sur cet objet est terminé.                                                                                                                                                                                       |
| En rapprochement | (Projets uniquement). Indique qu'une personne est en train de modifier un projet annulé ou terminé. Ce statut est temporaire et peut être sélectionné par des utilisateurs qui disposent des droits de sécurité appropriés. |

Le tableau suivant décrit les statuts par défaut possibles pour les demandes.

*Tableau 4. Etats des demandes*

| Statut    | Description                                                                                                                                                                    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brouillon | La demande a été créée, mais n'a pas encore été soumise.                                                                                                                       |
| Soumis    | La demande a été soumise à la personne concernée, qui peut l'accepter ou la rejeter.                                                                                           |
| Renvoyé   | La personne qui a vérifié la demande l'a renvoyée à l'émetteur, soit pour qu'elle soit retravaillée ou pour tout autre défaut.                                                 |
| Accepté   | La demande a été acceptée. Une fois qu'une demande est acceptée, IBM Marketing Operations crée un projet correspondant. Cet état indique la fin du cycle de vie de la demande. |

Le tableau suivant décrit les types de statut de facture.

*Tableau 5. Statuts des factures*

| Statut    | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brouillon | Indique que la facture est toujours en cours de traitement. Une facture est à l'état Brouillon lorsqu'elle est créée. Pour sortir une facture de l'état Brouillon, vous devez ajouter des lignes.<br><br>Si nécessaire, vous pouvez placer une facture à l'état Brouillon en choisissant <b>Redéfinir la facture à l'état de brouillon</b> dans le menu <b>Changer le statut</b> . |



Tableau 5. Statuts des factures (suite)

| Statut      | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Annulé      | L'annulation d'une facture ne revient pas à la supprimer. Lorsque vous annulez une facture, celle-ci n'est pas active, mais vous pouvez quand-même l'afficher dans Marketing Operations. La suppression d'une facture la retire du système. Lorsque vous faites passer une facture à l'état Annulé, Marketing Operations envoie une alerte aux propriétaires de la facture.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| En révision | Les approbateurs examinent le contenu de la facture.<br><br><b>Remarque :</b> Ce statut interne s'applique lorsque vous marquez une facture comme <b>Payable</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Payable     | Les éléments de la facture ont été examinés et la facture est prête à être envoyée au service de comptabilité fournisseurs. Lorsque vous faites passer une facture à l'état Payable, le propriétaire du compte auquel est rattachée la facture reçoit une notification.<br><br>Si votre organisation utilise la fonction d'approbation des factures, le passage de l'état d'une facture à <b>Payable</b> déclenche le processus d'approbation de Marketing Operations. La facture peut passer à l'état En révision pendant que les approbateurs examinent son contenu. Pour plus d'informations, voir «Approbations des lignes de facture», à la page 203. |
| Payé        | La facture est payée. Lorsque vous faites passer une facture à cet état, le système déclenche le cumul des factures. Cet état n'est pas disponible tant que le processus d'approbation n'est pas terminé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Le tableau suivant décrit les types de statut de document.

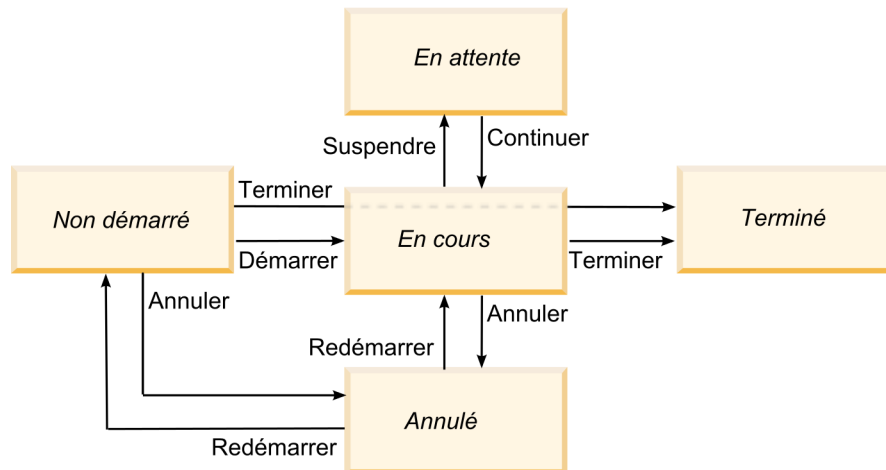
Tableau 6. Etats de document

| Etat       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brouillon  | Indique que le document est à l'état de brouillon. Tous les propriétaires peuvent modifier le document. Les autres utilisateurs peuvent l'afficher ou le sélectionner comme pièce jointe.<br><br>Lorsque vous ajoutez un document pour la première fois, celui-ci est à l'état Brouillon. |
| Verrouillé | Indique que le document est à l'état verrouillé. Personne ne peut modifier le document tant qu'il est verrouillé.<br><br>Vous pouvez verrouiller un document pendant une certaine période de temps si vous souhaitez que personne ne la modifie.                                          |
| Finalisé   | Indique que le document est finalisé. Toute personne disposant de droits appropriés peut accéder au document (et le joindre à un processus métier), mais personne ne peut le modifier.                                                                                                    |
| Archivé    | Indique que le document n'est plus disponible. Personne ne peut accéder au document, ni le récupérer.<br><br>Si ce document est associé à un objet (tel qu'un projet ou un plan), il reste disponible à partir de cet objet.                                                              |

## Changements de statut

Pour indiquer un changement d'état d'un processus métier, sélectionnez une transition d'un état à un autre. Les transitions suivantes sont disponibles.

Etats et transitions des objets marketing



Par exemple, si un programme est à l'état En cours, vous pouvez choisir l'une des transitions suivantes.

- de le mettre en pause. Dans ce cas, remplacez son état par En attente ;
- de le terminer. Dans ce cas, remplacez son état par Terminé ;
- de l'annuler. Dans ce cas, remplacez son état par Annulé.

## Modification du statut des processus métier

Le statut d'un processus métier caractérise son niveau d'avancement. Pour faire avancer un processus métier dans son cycle de vie, vous devez changer son statut.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure ci-après explique comment modifier le statut des plans, programmes, projets, demandes, objets marketing et approbations.

**Remarque :** Votre administrateur peut configurer IBM Marketing Operations pour envoyer une alerte aux propriétaires et membres d'un processus lorsque son statut change.

### Procédure

1. Sélectionnez le type d'objet que vous souhaitez gérer à partir des menus de navigation. Par exemple, pour gérer un plan, cliquez sur **Opérations > Plans**.
2. Cliquez sur le nom de l'objet que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Changement de statut** puis sélectionnez une transition dans le menu.

La plupart des transitions de statut sont disponibles avec et sans commentaires. Pour ajouter des informations supplémentaires, sélectionnez une option avec commentaires. Pour modifier le statut immédiatement, sélectionnez une option sans commentaires.

**Remarque :** Vous pouvez uniquement sélectionner des transitions pour **Terminer** ou **Annuler** un objet avec commentaires.

Les transitions disponibles varient selon le statut de l'objet concerné.

- Pour les objets à l'état Non démarré, l'option **Démarrer** <objet> remplace l'état par En cours. Pour les demandes et les approbations, sélectionnez **Soumettre** <objet>.
  - Pour les objets qui sont à l'état En cours, l'option **Mettre en pause** <objet> remplace l'état par En attente. Pour les approbations, sélectionnez **Arrêter la revue**.
  - Pour les objets à l'état En attente, l'option **Continuer** <objet> remplace l'état par En cours.
  - Pour les objets qui sont à l'état En cours, l'option **Terminer** <objet> remplace l'état par Terminé. Les objets ayant ce statut ne peuvent pas changer de statut, hormis pour les projets. Vous pouvez synchroniser les projets pour les rouvrir après avoir remplacé leur statut par Terminé.
  - Pour les objets qui sont à l'état Non démarré ou En cours, l'option **Annuler** <objet> remplace l'état par Annulé. Sélectionnez cette option pour annuler l'objet définitivement. Les objets ayant ce statut ne peuvent pas changer de statut, hormis pour les projets. Vous pouvez synchroniser les projets pour les rouvrir après avoir remplacé leur statut par Annulé.
4. Facultatif : Si vous avez sélectionné une option de transition avec commentaires, entrez les commentaires appropriés. Cliquez sur **Continuer**.

## Résultats

Si vous n'entrez pas de commentaires, le statut change immédiatement après la sélection de la transition dans le menu. Si vous entrez des commentaires, le statut change dès que vous avez fini d'entrer ces commentaires.

## Modification de l'état de plusieurs projets ou demandes

Vous pouvez modifier simultanément l'état de plusieurs projets ou demandes pour améliorer l'efficacité.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre modification doit remplir les conditions suivantes : si ce n'est pas le cas, un message d'avertissement décrit les problèmes possibles.

- Le nouvel état que vous sélectionnez doit être valide pour chaque élément que vous choisissez.
- Pour effectuer des changements d'état, vous devez disposer des droits appropriés.
- Pour accepter ou rejeter des demandes, vous devez être un approbateur pour chaque élément que vous sélectionnez.

Votre administrateur peut configurer IBM Marketing Operations pour envoyer une alerte aux propriétaires et membres d'un processus lorsque son statut change.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Projets**.
2. Cliquez sur **Actions** () et sélectionnez **Tous les projets et demandes**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments.

**Remarque :** Vous pouvez sélectionner des éléments sur plus d'une page. Toutefois, le système applique le changement d'état uniquement à la page que vous visualisez lorsque vous sélectionnez le nouvel état.

4. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez un état dans le menu à appliquer à tous les éléments sélectionnés. Vous pouvez réaliser la plupart des changements d'état avec ou sans commentaires.
  - Si vous avez choisi un nouvel état sans commentaires, Marketing Operations change l'état immédiatement lorsque vous cliquez sur le nouvel état.
  - Si vous choisissez un nouveau statut avec des commentaires, entrez-les et cliquez sur **Continuer** pour appliquer le statut.

---

## Valeurs d'attribut désactivées

Dans IBM Marketing Operations, les utilisateurs sélectionnent un ou plusieurs éléments dans une liste. Au fil du temps, les éléments de ces listes peuvent évoluer ; les administrateurs peuvent ajouter, supprimer ou désactiver des éléments des listes.

Lorsqu'un administrateur désactive un attribut, cela a une incidence sur le comportement de Marketing Operations de l'une des manières suivantes.

- Lorsque des utilisateurs exécutent des recherches avancées.
- Lorsque des utilisateurs modifient un objet existant qui contient une valeur désactivée dans l'une des listes.

## Valeurs d'attribut désactivées dans les objets

Lorsqu'un administrateur désactive la valeur d'un attribut, celle-ci n'apparaît plus dans les listes pour les nouveaux objets. Toutefois, dans certaines situations, les attributs désactivés affectent toujours les utilisateurs.

Les utilisateurs doivent prendre en considération les valeurs désactivées dans les situations suivantes :

- Un utilisateur modifie l'onglet d'un objet existant comportant un attribut dont la valeur est désactivée. L'attribut est facultatif.

Si l'utilisateur modifie l'attribut, il doit sélectionner une valeur activée. Toutefois, l'utilisateur peut enregistrer la page sans modifier l'attribut. Si l'attribut n'est pas modifié, l'objet peut être enregistré avec la valeur désactivée existante.

- Un utilisateur modifie un onglet comportant un attribut dont la valeur est désactivée. L'attribut est obligatoire.

L'utilisateur doit sélectionner une valeur activée pour l'attribut. Le système ne permet pas à l'utilisateur d'enregistrer les données tant qu'une valeur activée n'a pas été définie pour l'attribut.

- Un utilisateur crée un objet. Un des onglets contient un attribut facultatif dont la valeur par défaut est désactivée.

L'attribut est paramétré sur une valeur à blanc.

- Un utilisateur crée un objet. Un des onglets contient un attribut obligatoire dont la valeur par défaut est désactivée.

Le système affiche un message d'erreur indiquant que l'attribut est obligatoire. L'utilisateur ne peut pas terminer la création de l'objet tant qu'il n'a pas défini la valeur de l'attribut obligatoire.

## Exemple : valeurs d'attribut désactivées

Lorsqu'un administrateur supprime une valeur d'attribut, il affecte les modèles et les objets qui utilisent cette valeur.

Prenez en considération un modèle de projet, Matériel auxiliaire marketing, qui contient un onglet **Informations de production**. L'onglet **Informations de production** contient plusieurs attributs, y compris un attribut obligatoire, **Couleur**, et un attribut facultatif, **Revêtement**.

Les attributs comportent les valeurs suivantes.

| Couleur (obligatoire) | Revêtement (facultatif)             |
|-----------------------|-------------------------------------|
| (valeur par défaut)   | Aqueux brillant (valeur par défaut) |
| 4C                    | Aqueux mat                          |
| 4/4                   | Revêtement UV                       |
| Noir et blanc         | Gravé                               |

Thomas crée un projet marketing, **MC001**, et paramètre l'attribut **Couleur** sur **4/4** et l'attribut **Revêtement** sur **Aqueux mat**.

Un administrateur désactive ensuite les valeurs **4/4** et **Aqueux mat**.

Thomas ouvre le projet **MC001**, puis édite l'onglet **Informations de production**.

- Il peut conserver la valeur **Aqueux mat** pour **Revêtement** ou la remplacer par l'une des valeurs activées, telles que **Gravé**.
- Il doit remplacer la valeur du paramètre **Couleur** par l'une des valeurs activées avant qu'il puisse enregistrer l'onglet **Informations de production**.

L'administrateur réactive les valeurs **4/4** et **Aqueux mat**, puis désactive la valeur par défaut (**Aqueux brillant**).

Thomas crée un projet de document marketing, **MC002** :

- La valeur du paramètre **Revêtement** est blanc.
- Thomas doit sélectionner une valeur valide pour **Couleur** avant qu'il puisse terminer la création de **MC002**.

---

## Sélection de ressources

Dans IBM Marketing Operations, les utilisateurs peuvent sélectionner des personnes et des équipes en tant que ressources.

Les utilisateurs ajoutent et suppriment des membres aux objets de planification, aux objets marketing, aux documents, aux factures et aux approbations. Lorsque les utilisateurs effectuent des recherches avancées, ils peuvent ajouter des personnes et des équipes aux critères de recherche.

**Remarque :** La liste des personnes disponibles dans IBM Marketing Operations est remplie à partir d'IBM Marketing Platform. Les administrateurs peuvent limiter la liste des équipes et des personnes qu'un utilisateur donné peut consulter, en fonction du rôle et des droits d'accès de celui-ci.

---

## Impression d'objets

Vous pouvez imprimer la page en cours pour de nombreux objets IBM Marketing Operations.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez la procédure ci-dessous pour imprimer l'un des objets suivants : comptes, approbations, factures, plans, programmes, projets et objets marketing.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet **Récapitulatif** de l'objet que vous voulez imprimer.
2. Sélectionnez l'onglet à imprimer et cliquez sur **Imprimer** () dans la barre d'outils Marketing Operations.  
Pour certains objets, un menu déroulant comportant deux options s'affiche : **Imprimer** et **Exporter**.
3. Si le menu apparaît, cliquez sur **Imprimer**.
4. Renseignez les zones de la boîte de dialogue d'impression et cliquez sur **Imprimer**.

### Résultats

Les données affichées s'impriment sur l'imprimante sélectionnée.

---

## Exportation des informations au format Microsoft Excel

Vous pouvez exporter des informations à partir d'IBM Marketing Operations vers une feuille de calcul Excel pour les programmes, les projets et les demandes de projet.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous exportez des pages de liste pour des programmes, des projets, des tâches et des objets marketing, tous les éléments de cette liste sont exportés, même si la liste s'étend sur plusieurs pages.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas exporter vers Excel les informations des onglets Suivi, Personnes, Pièce jointe, Workflow, Budget ou Analyse.

### Procédure

1. Vous pouvez exporter des informations pour un objet unique ou pour une liste d'objets.
  - Pour exporter des informations vers Excel pour un objet unique, accédez à l'onglet **Récapitulatif** ou à l'onglet personnalisé de cet objet.
  - Pour exporter une liste d'objets vers Excel, cliquez sur **Opérations > Programmes** ou sur **Opérations > Projets** et ouvrez la vue que vous souhaitez exporter.
2. Cliquez sur **Imprimer** () et sélectionnez **Exporter** dans le menu.  
Une fenêtre s'affiche ; elle vous demande si vous voulez ouvrir ou enregistrer le fichier à exporter. Si vous exportez une liste, Marketing Operations affiche des informations sur tous les objets de la vue en cours de la page de liste.

3. Vous pouvez ouvrir l'élément dans Excel ou l'enregistrer sur disque.
- Cliquez sur **Ouvrir** pour lancer Excel. Les informations exportées apparaissent dans la feuille de calcul.
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le fichier. Vous pouvez ensuite ouvrir la feuille de calcul Excel afin d'afficher des informations de synthèse relatives à l'objet ou à la liste d'objets.





---

## Chapitre 3. plans

Les plans capturent les objectifs d'une unité d'activité ou d'une zone géographique pour un délai donné, tel qu'une année ou un trimestre. Un plan est le conteneur de vos programmes et projets marketing.

Une fois que vous avez ajouté un plan, vous créez un lien entre ce dernier et un ou plusieurs programmes. Les informations provenant de chaque programme lié ou en enfant et de chacun des projets qui est lié à un programme, sont cumulées au plan. Par conséquent, outre les niveaux programme et projet, vous pouvez passer en revue les indicateurs et les informations de budget à partir de la perspective du plan global.

---

### Vues des plans

IBM Marketing Operations organise les plans dans des vues.

Vous pouvez accéder à différentes vues de plan à partir du menu **Actions**. Ce menu contient un lien vers chacune des vues de plan. Dans toutes les vues, vous pouvez modifier l'ordre de tri en cliquant sur la colonne que vous voulez trier. Cliquez à nouveau sur la colonne pour inverser l'ordre de tri.

- La vue Tous les plans contient tous les plans. Elle contient également des liens vers la vue Plans actifs.
- La vue Plans actifs contient tous les plans à l'état "En cours". La vue Plans actifs est la vue par défaut.

De plus, vous pouvez rechercher un plan.

---

### Informations de synthèse relatives aux plans

Dans l'onglet Récapitulatif du plan, IBM Marketing Operations répertorie des informations de synthèse sur un plan, telles que le statut, les zones de programme et la stratégie de sécurité.

Par défaut, l'onglet Récapitulatif du plan s'affiche lorsque vous sélectionnez un plan dans la page Liste de plan. Tous les programmes liés au plan sont listés dans l'onglet Récapitulatif. Vous pouvez effectuer des tâches telles que la modification de l'état du plan, la modification du plan, l'ajout d'un nouveau programme, l'association d'un programme existant ou la suppression d'un programme lié.

---

### Exercice fiscal pour les plans

Lorsque vous ajoutez ou modifiez un plan, vous choisissez son exercice fiscal dans une liste. Vous pouvez éditer les informations budgétaires pour l'exercice fiscal que vous choisissez.

IBM Marketing Operations conserve les données budgétaires pluriannuelles pour les plans. Le système conserve les informations budgétaires relatives à l'exercice en cours, aux deux exercices fiscaux suivants et à tous les exercices fiscaux passés, en remontant à la date de la première installation d'IBM Marketing Operations.

## Affichage des informations budgétaires

Les informations budgétaires que vous affichez en mode Total sont conservées pendant la durée du plan. Les informations budgétaires que vous affichez en mode Détaillé sont conservées pendant l'exercice spécifié.

## Modification des informations budgétaires

Les informations budgétaires que vous pouvez modifier dans l'onglet de budget correspondent à celles de l'exercice sélectionné. Vous pouvez modifier le budget d'un seul exercice à la fois. Pour modifier les données budgétaires d'un exercice fiscal, modifiez la valeur **Exercice financier** de la page de récapitulatif du plan. Ensuite, paramétrez la valeur sur l'exercice fiscal correspondant aux données budgétaires que vous voulez modifier.

---

## Ajout d'un plan

Lorsque vous ajoutez un plan, vous en devenez propriétaire.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter un plan, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Cliquez sur **Opérations > Plans**.
2. Cliquez sur l'icône **Ajouter un plan** ().
3. Entrez un nom de plan dans la zone **Nom**.
4. Entrez une description du plan dans la zone **Description**.
5. Cliquez sur **Ajouter/supprimer des membres** pour ajouter des membres d'équipe dans le plan.
6. Sélectionnez **Générer automatiquement à la sauvegarde** ou entrez un ID de plan dans la zone **Code du plan**.

Par défaut, la case **Générer automatiquement à la sauvegarde** est cochée et IBM Marketing Operations génère automatiquement un numéro lorsque le plan est sauvegardé. Pour entrer manuellement un ID plan dans la zone **ID plan**, désélectionnez la case à cocher **Générer automatiquement à la sauvegarde**.

L'ID plan doit être unique.
7. Sélectionnez la stratégie de sécurité dans la liste **Stratégie de sécurité**.

Une stratégie de sécurité est requise ; elle est paramétrée par défaut sur Global ou sur la stratégie de sécurité par défaut définie par votre administrateur système.
8. Sélectionnez un domaine d'activité dans la zone **Domaine d'activité**.
9. Cliquez sur **Ajouter/supprimer une zone de programme** pour sélectionner les zones de programmes à utiliser pour les programmes de ce plan.
10. Sélectionnez un exercice dans la liste **Exercice financier**.

Pour indiquer l'année au cours de laquelle le plan est actif, vous pouvez choisir l'exercice en cours ou l'un des deux exercices suivants. En d'autres termes, pour un plan créé au cours de l'exercice 2015, vous pouvez sélectionner EF 2015, EF 2016 ou EF 2017.

**Remarque :** Les informations budgétaires disponibles dans l'onglet de budget correspondent à la valeur de cette zone.

11. Sélectionnez la **Granularité budgétaire**.
12. Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour enregistrer le plan.

Pour modifier un plan existant, cliquez sur l'icône **Editer** () située dans l'onglet Récapitulatif du plan.

---

## Ajout et suppression de zones de programmes

Les zones de programmes correspondent à des sous-sections de plans, qui permettent d'organiser les programmes associés au plan en sous-groupes logiques. Dans IBM Marketing Operations, les administrateurs créent les zones de programme.

### Avant de commencer

**Important :** Avant de supprimer une zone de programmes, vous devez supprimer tous les programmes qui lui sont affectés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter ou supprimer une zone de programmes, procédez comme suit.

### Procédure

1. Suivez la procédure d'ajout d'un plan jusqu'à ce que vous arriviez à l'étape d'ajout d'une zone de programmes.
2. Cliquez sur **Ajouter/Supprimer des zones de programmes** sous la zone **Zones de programmes**.
3. Pour ajouter une zone de programmes, sélectionnez une zone programme dans la zone **Zones de programmes disponibles** et cliquez sur les flèches pointant vers la droite pour ajouter la zone programme dans la zone **Zones de programmes sélectionnées**.  
Les zones de programmes ajoutées à la zone **Zones de programmes sélectionnées** alimentent la zone **Zones de programmes** de l'onglet Récapitulatif du plan.
4. Pour supprimer une zone de programmes, sélectionnez-la dans la zone **Zones de programmes sélectionnées**, puis cliquez sur les flèches pointant vers la gauche pour la supprimer.

---

## Liaison d'un programme à un plan

Après avoir créé un plan, vous pouvez y lier des programmes existants. Lorsque vous liez un programme à un plan, tous les participants au plan reçoivent un message électronique les informant du lien.

### Avant de commencer

**Important :** Les stratégies de sécurité doivent être identiques pour les plans et les programmes associés. Lorsque vous associez un programme à un plan, vous ne pouvez modifier la stratégie de sécurité d'aucun de ces deux objets sans avoir préalablement supprimé le programme du plan.

Pour lier un programme existant au plan, vous devez disposer du droit Editer l'onglet Récapitulatif sur chaque programme concerné. Si vous ne disposez pas de ce droit, prenez contact avec votre administrateur pour obtenir de l'aide.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour lier un programme à un plan, procédez comme suit.

### Procédure

1. Accédez au plan auquel vous voulez lier un programme.



2. Cliquez sur l'icône **Gérer les objets liés** (  ) et sélectionnez **Lier existant**. La fenêtre Associer des programmes existants au plan s'affiche.
3. Entrez une chaîne dans la zone **Chercher par nom ou code** et cliquez sur **Rechercher**, ou laissez la zone vide et cliquez sur **Rechercher**.

**Remarque :** La zone **Résultats de recherche** n'affiche que les programmes susceptibles d'être liés au plan. Seuls les programmes ayant la même granularité budgétaire et la même stratégie de sécurité que le plan sont disponibles. Les programmes dont l'état est Annulé, Supprimé ou Terminé n'apparaissent jamais dans la zone **Résultats de recherche**.

4. Dans la zone **Sélectionner une zone de programme**, sélectionnez une zone de programmes. Le programme fait partie de la zone de programmes que vous choisissez.
5. Dans la zone **Résultats de recherche**, cliquez sur les programmes à associer au plan.

**Remarque :** Pour sélectionner plusieurs programmes à la fois, appuyez sur la touche **Ctrl** et cliquez sur chaque programme.

6. Cliquez sur les flèches pointant vers la droite. La zone **Éléments sélectionnés à lier** est remplie à l'aide de vos sélections.

Pour désélectionner un programme, cliquez sur celui-ci dans la zone **Éléments sélectionnés à lier** et cliquez sur les flèches pointant vers la gauche.

7. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

### Résultats

Le programme apparaît dans la zone **Programmes de support** de l'onglet Récapitulatif de plan.

Les programmes liés apparaissent avec les informations de synthèse dans l'onglet Récapitulatif de plan dans la zone **Programmes de support**. Cliquez sur le nom du programme pour accéder à l'onglet Récapitulatif de ce programme.

---

## Suppression d'un programme depuis un plan

Vous pouvez créer un programme lorsque vous êtes dans un plan. IBM Marketing Operations lie le nouveau programme au plan. Les zones de programmes sélectionnées lors de la création du programme correspondent à celles qui sont actuellement définies pour le plan.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez un programme à partir de la page Récapitulatif du plan, la zone du nouveau programme est limitée par les zones de programmes du plan :

- Si le plan contient plusieurs zones de programmes, vous devez choisir celle à laquelle le nouveau programme doit appartenir.
- Si le plan ne contient qu'une seule zone de programmes, le nouveau programme est par défaut associé à cette zone.
- Pour affecter une autre zone de programmes à un programme lié, vous devez supprimer ce programme du plan, puis l'associer à la nouvelle zone.

**Remarque :** Un programme qui n'est associé à aucun plan peut être affecté à n'importe quelle zone de programmes.

## Procédure

Cliquez sur l'icône **Ajouter un programme** () sur la page Récapitulatif du plan. Le processus est similaire à la création d'un programme non lié.

---

## Suppression d'un programme dans un plan

Pour pouvoir supprimer un plan, vous devez d'abord supprimer tous les programmes qui lui sont liés. La suppression du lien ne supprime pas le programme d'IBM Marketing Operations. Le lien est seulement rompu.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour supprimer un programme dans un plan, procédez comme suit.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du plan dans lequel vous voulez supprimer un programme lié.

2. Cliquez sur l'icône **Gérer les objets liés** () et sélectionnez **Supprimer**.  
La fenêtre Supprimer des liens de programme du plan s'affiche.

3. Sélectionnez le programme à supprimer dans la zone **Programmes liés**.

4. Cliquez sur les flèches pointant vers la droite pour placer le programme dans la zone **Éléments sélectionnés à supprimer**.

Pour placer le programme de nouveau dans la zone **Programmes liés**, cliquez sur le programme dans la zone **Éléments sélectionnés à supprimer** et cliquez sur les flèches pointant vers la gauche.

5. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

---

## Démarrage de plans

Pour démarrer un plan, vous devez modifier son statut. Sélectionnez la transition de statut **Démarrer le plan**. Une fois que vous avez démarré un plan, tous les participants peuvent le gérer.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour démarrer un plan, procédez comme suit.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du plan à démarrer.

Cliquez sur **Opérations > Plans**. Cliquez sur **Actions** () et sélectionnez une vue( par exemple **Mes plans** ou **Tous les plans**) qui inclut les plans avec le statut "Non démarré".

2. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Démarrer le plan** ou **Démarrer le plan avec commentaires** dans le menu.
3. Facultatif : Si vous choisissez **Démarrer le plan avec des commentaires**, entrez les commentaires et cliquez sur **Continuer**.

### Résultats

L'état du plan devient  **En cours**.

---

## Suppression d'un plan

Vous pouvez supprimer un plan depuis la page Liste de plans ou l'onglet Récapitulatif du plan.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Vous ne pouvez pas supprimer un plan s'il est lié à des programmes. Vous devez d'abord supprimer la liaison au programme avant de supprimer le plan.

Pour supprimer un plan depuis la page Liste de plans, procédez de la manière suivante.

### Procédure

1. Cliquez sur **Opérations > Plans**.  
La vue **Plans actifs** de la page Liste de plans s'affiche par défaut.
2. Cochez la case en regard de chaque plan à supprimer.
3. Cliquez sur l'icône **Supprimer l'élément** ()
4. A l'invite, cliquez sur **OK**.

---

## Chapitre 4. Programmes

Les programmes sont les objets-enfants des plans. Les programmes peuvent contenir plusieurs projets, afin de structurer le travail de votre organisation.

Si vous avez l'autorisation, vous pouvez ajouter un programme. Pour ce faire, sélectionnez un modèle configuré par un administrateur IBM Marketing Operations et entrez des informations personnalisées.

Après avoir créé un programme, vous pouvez le démarrer à tout moment. Lorsqu'un programme est démarré, celui-ci devient actif et passe à l'état **En cours**.

### Vues des programmes

IBM Marketing Operations organise les programmes dans des vues.

- La vue Tous les programmes affiche tous les programmes. Elle contient également des liens vers les vues Programmes actifs et Mes programmes.
- La vue Programmes actifs répertorie tous les programmes dont l'état actuel est **En cours**. La vue Programmes actifs est la vue par défaut.
- La vue Mes programmes répertorie tous les programmes dont vous êtes propriétaire ou dont vous faites partie en tant que membre d'équipe.

Vous pouvez également accéder aux différentes vues des programmes à l'aide du menu **Actions**. Ce dernier contient des liens vers chacune des vues de programme. Dans n'importe quelle vue, vous pouvez modifier l'ordre de tri en cliquant sur la colonne par laquelle trier. Cliquez à nouveau sur la colonne pour inverser l'ordre de tri.

De plus, vous pouvez rechercher un programme.

### Informations de synthèse relatives aux programmes

Dans l'onglet Récapitulatif d'un programme, IBM Marketing Operations affiche les informations récapitulatives sur celui-ci, telles que son statut et sa stratégie de sécurité. Par défaut, l'onglet Récapitulatif du programme s'affiche lorsque vous sélectionnez un programme dans la page Liste de programmes. Tous les projets liés au programme sont également répertoriés dans l'onglet Récapitulatif.

Dans l'onglet Récapitulatif, vous pouvez modifier le statut d'un programme, ajouter une demande, modifier un programme, lier un projet existant ou supprimer un projet lié.

### Projets et demandes de support

Dans la partie inférieure de l'onglet Récapitulatif, la section **Tous les projets et demandes de support** affiche des informations relatives à tous les projets enfant du programme. Cette liste contient le nom du projet, le noms de ses propriétaires, son ID, la date de sa dernière mise à jour, ses dates de début et de fin, et son statut.

---

## Ajout d'un programme

Si vous avez l'autorisation, vous pouvez ajouter un programme.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez un programme, tenez compte des éléments suivants :

- Pour ajouter un programme, vous devez disposer du droit correspondant.
- Si vous ajoutez un programme, vous êtes le propriétaire de ce programme.
- Vous pouvez ajouter d'autres membres de l'équipe, dont certains peuvent également être propriétaires du programme.

### Procédure

1. Cliquez sur **Opérations > Programmes**.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter un programme** ().

3. Sélectionnez le modèle approprié pour votre programme.

Votre administrateur configure les modèles qui correspondent aux types de programmes répondant aux besoins de votre organisation. Pour plus d'informations sur les modèles, voir *IBM Marketing Operations - Guide d'administration*.

4. Cliquez sur **Continuer**.

Dans la page Récapitulatif de l'assistant de programme, vous pouvez cliquer sur **Ajouter/Supprimer des membres** pour ajouter des membres au programme. Vous pouvez ajouter des membres sous forme de propriétaires ou participants du programme. Pour plus de détails, voir «Alertes d'équipe», à la page 139.

5. Complétez les zones, puis continuez en cliquant sur **Suivant** et renseignez les zones obligatoires jusqu'à ce que la page Pièces jointes s'affiche. Un double astérisque (\*\*) figure en regard des zones obligatoires.

Le nombre et le contenu des pages de votre programme dépendent du modèle utilisé. Un programme classique contient des informations récapitulatives, éventuellement des pages d'information supplémentaires, et des documents joints relatifs au programme.

---

## Démarrage de programmes

Vous démarrez un programme en modifiant son statut. Sélectionnez la transition Démarrer le programme.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez démarrer un programme que vous avez créé ou un programme dont vous êtes le propriétaire. En outre, un utilisateur peut être autorisé à modifier le statut de tous les programmes. Ces droits sont attribués en fonction du rôle d'un utilisateur dans la stratégie de sécurité du programme.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du programme à démarrer. Cliquez sur

**Opérations > Programmes**. Cliquez sur **Actions**() et sélectionnez une vue (par exemple **Mes programmes** ou **Tous les programmes**) qui contienne des programmes avec  le statut "Non démarré".



2. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Démarrer le programme** ou **Démarrer le programme avec commentaires** dans le menu.
3. Facultatif : Si vous choisissez **Démarrer le programme avec des commentaires**, entrez les commentaires et cliquez sur **Continuer**.

## Résultats

L'état du programme devient ● **En cours**.

---

## Ajout de nouvelles demandes de projet et de projets aux programmes

Une fois que vous avez créé un programme, vous pouvez créer une demande de projet ou un projet à partir du programme. Lorsque vous procédez ainsi, IBM Marketing Operations associe automatiquement la demande de projet ou le nouveau projet au programme.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez ajouté une demande de projet ou un projet à un programme, vous ne pouvez pas modifier la stratégie de sécurité de la demande de projet, du projet ou du programme. Vous devez supprimer l'élément du programme pour modifier la stratégie de sécurité.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du programme qui doit contenir le nouveau projet ou la nouvelle demande de projet.



2. Cliquez sur l'icône **Gérer les objets liés** (  ) et sélectionnez **Ajouter une demande** pour créer une demande de projet ou **Ajouter un projet** pour créer un projet.

L'assistant d'ajout de projet ou de demande de projet s'ouvre.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Suivez la procédure décrite dans «Soumission de demandes», à la page 55 pour ajouter une demande de projet et l'associer à ce programme. Une fois qu'un utilisateur a accepté la demande, le projet créé à partir de cette demande de projet fait également partie de ce programme.
  - Suivez la procédure décrite dans «Création de projets», à la page 50 pour ajouter un projet et l'associer à ce programme.

Une fois la procédure terminée, la demande de projet ou le projet s'ouvre dans l'onglet Récapitulatif. L'onglet Récapitulatif comporte une zone appelée **Code et éléments parent**. Cette zone contient un lien vers le programme dont fait partie ce projet.

4. Cliquez sur le lien pour ouvrir le programme.

Faites défiler l'écran jusqu'au bas de l'onglet Récapitulatif du programme pour afficher la liste de tous les projets qu'il contient.

---

## Liaison de projets existants aux programmes

Liez des projets et des programmes pour créer une hiérarchie organisationnelle de travail. Avant de pouvoir associer un projet existant à un programme, votre système doit comporter des projets et vous devez disposer des droits appropriés.

## Avant de commencer

**Remarque :** Les stratégies de sécurité doivent être identiques pour les projets et les programmes associés. Une fois que vous avez associé un projet à un programme, vous ne pouvez modifier la stratégie de sécurité d'aucun de ces deux objets sans avoir préalablement supprimé le projet du programme.

Pour ajouter des projets au programme, vous devez disposer du droit Modifier l'onglet Récapitulatif pour chaque projet à ajouter. Si vous ne disposez pas de ce droit pour un ou plusieurs projets, prenez contact avec votre administrateur pour obtenir de l'aide.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un programme, vous pouvez associer des projets existants à ce programme. Lorsque vous liez un projet à un programme, tous les membres de l'équipe participant au projet et au programme reçoivent un message électronique les informant du lien.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du programme que vous voulez lier à un projet existant.



2. Cliquez sur **Gérer les objets liés** (  ) et sélectionnez **Lier existant**. Une boîte dialogue apparaît vous permettant d'indiquer les projets à associer.
3. Entrez vos critères de recherche dans la zone **Chercher par nom ou code**.
4. Cliquez sur **Rechercher**.

**Remarque :** La zone **Résultats de recherche** n'affiche que les projets que vous pouvez associer au programme. Seuls les projets ayant la même granularité budgétaire et la même stratégie de sécurité que le programme sont disponibles. Les programmes dont l'état est Annulé, Supprimé ou Terminé n'apparaissent jamais dans la zone **Résultats de recherche**.

5. Dans la zone **Résultats de recherche**, sélectionnez les projets à associer.
6. Cliquez sur les doubles flèches pour faire entrer les projets dans la zone **Éléments sélectionnés à lier**, et les en faire sortir.
7. Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour créer des liens enfant vers les projets sélectionnés.

## Résultats

Les projets que vous avez ajoutés apparaissent dans la liste des projets au bas de l'onglet Récapitulatif du programme.

---

## Suppression de projets des programmes

Vous pouvez supprimer les nouvelles demandes de projet, les nouveaux projets et les projets existants à partir d'un programme.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du programme qui contient le projet à retirer.



2. Cliquez sur **Gérer les objets liés** (  ) et sélectionnez **Supprimer**.

3. Dans la liste déroulante **Projet/demande liés**, sélectionnez les demandes de projet ou les projets à supprimer.

4. Utilisez les flèches pour déplacer les éléments sélectionnés vers la zone de liste **Éléments sélectionnés à supprimer**.

5. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

## Résultats

Les demandes de projet et les projets n'apparaissent plus dans la liste de l'onglet Récapitulatif du programme.

---

## Suppression de programmes

Lorsque vous supprimez un programme, IBM Marketing Operations vérifie si le programme contient des liens vers des projets. Si c'est le cas, vous ne pouvez pas supprimer le programme tant que vous n'avez pas supprimé tous les projets associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Vous pouvez également supprimer un programme lorsque celui-ci est ouvert. A partir de n'importe quel onglet, cliquez sur l'icône **Supprimer l'élément** (



) dans la barre d'outils d'IBM Marketing Operations.

Pour supprimer un programme, procédez comme suit.

## Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Programmes**.

2. Cochez la case en regard de chaque programme à supprimer.

3. Cliquez sur **Supprimer cet élément** (  ).

## Résultats

Les programmes sélectionnés sont supprimés du système.



---

## Chapitre 5. Projets

Un projet permet d'organiser l'ensemble des informations liées au développement et à l'exécution d'une ou de plusieurs initiatives marketing. Les projets contiennent des informations d'ordre général, des ressources et des pièces jointes relatives à ces initiatives. Ils permettent également aux personnes impliquées d'organiser le travail et de définir qui accomplit les tâches et dans quel délai. Ils peuvent également inclure des informations concernant le budget. Les fonctions de contrôle permettent à chacun de savoir si le planning du projet est respecté.

Par exemple, vous pouvez utiliser un projet intitulé "Salon professionnel mensuel" pour collecter toutes les informations nécessaires à une participation mensuelle de votre organisation à ce salon. Ces informations peuvent inclure la liste des personnes assistant au salon, l'équipement dont vous avez besoin sur le stand, des copies de démonstration du produit, des éléments connexes à distribuer aux clients, les coûts du matériel de promotion, etc.

Les projets sont basés sur des modèles de projet. Dans le scénario précédent, votre organisation pourrait utiliser un modèle de projet de manière à réutiliser les informations de base sur les salons professionnels. Lorsque vous créez un projet de salon professionnel pour le mois de juin, vous entrez les informations spécifiques de ce mois. Par exemple, si un membre de l'équipe est en congés pendant le salon du mois de juin, sélectionnez un remplaçant et réaffectez à celui-ci le travail correspondant dans le projet.

Les projets peuvent avoir des sous-projets. Un sous-projet présente les mêmes caractéristiques qu'un projet. Un sous-projet est associé à un projet parent. Tout projet associé de cette manière est appelé sous-projet. Par exemple, la conception de nouveau matériel auxiliaire destiné au salon peut faire l'objet d'un sous-projet du projet de salon professionnel.

---

### Projets et demandes de projet

Vos paramètres de droits d'accès déterminent si vous créez des projets ou des demandes de projet. Si vous ne disposez pas des droits nécessaires pour créer des projets, vous devez soumettre une demande de projet à un utilisateur qui dispose de ces droits.

Votre organisation peut limiter le nombre d'utilisateurs autorisés à créer des projets. Selon vos droits, vous pouvez créer des projets ou des demandes de projet que vous pouvez soumettre à un autre utilisateur pour approbation.

- Si vous disposez des droits nécessaires pour créer des projets, vous pouvez effectuer cette opération directement en sélectionnant un modèle de projet ou en copiant un projet existant.
- Si vous ne disposez pas des droits nécessaires pour créer des projets, vous devez créer une demande de projet. Les demandes de projet vous permettent d'obtenir une approbation formelle d'un projet proposé ou une autorisation pour une demande de travail.

Une fois que vous avez créé une demande de projet, vous devez la soumettre à une personne autorisée ; lorsque la demande est acceptée, IBM Marketing Operations crée un projet.

Par exemple, un responsable marketing soumet une demande de projet au directeur marketing. Celui-ci approuve la demande, qui devient un projet. De la même manière, un chargé de compte client peut soumettre une demande de projet au service marketing pour le développement et la production de matériel auxiliaire.

Il est également possible de créer des projets et des demandes de projet à partir d'un programme.

Après avoir créé un projet, vous pouvez le démarrer à tout moment. En démarrant le projet, vous l'activez et vous pouvez l'afficher dans des vues différentes dans IBM Marketing Operations.

## Rapprochement de projet

En règle générale, les projets utilisent les mêmes états que d'autres objets métier dans IBM Marketing Operations. Toutefois, les projets peuvent également avoir un état temporaire **En rapprochement**. Appliquez cet état lorsque vous réactivez un projet terminé ou annulé, que vous mettez à jour les informations relatives au projet et que vous rétablissez l'état précédent (terminé ou annulé). Par exemple, le propriétaire d'un projet peut apporter des modifications privées à un projet annulé.

Lorsqu'un projet présente l'état **En rapprochement**, aucun autre participant ne peut le modifier. Le projet est en lecture seule pour les utilisateurs qui ne disposent pas des droits de réactivation.

Le concept de rapprochement de projet prévoit que toutes les tâches sont disponibles au sein du projet, mais qu'aucune tâche externe ne peut être effectuée. En d'autres termes, pour le reste du système Marketing Operations, le projet n'est pas disponible. Par exemple, si un projet est en cours de rapprochement, vous ne pouvez pas réaffecter des tâches.

Pour plus d'informations, voir «Rapprochement de projets», à la page 64.

**Remarque :** Un ensemble différent d'états s'applique aux demandes de projet.

## Etats de demande de projet

Les états disponibles pour les demandes de projets peuvent être différents de ceux des autres objets marketing : Brouillon, Soumis, Renvoyé et Accepté.

Le tableau ci-dessous décrit les états possibles des demandes.

*Tableau 7. Etats des demandes*

| Etat      | Description                                                                                                                                                                    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brouillon | La demande a été créée, mais n'a pas encore été soumise.                                                                                                                       |
| Soumis    | La demande a été soumise à la personne concernée, qui peut l'accepter ou la rejeter.                                                                                           |
| Renvoyé   | La personne qui a vérifié la demande l'a renvoyée à l'émetteur, soit pour qu'elle soit retravaillée ou pour tout autre défaut.                                                 |
| Accepté   | La demande a été acceptée. Une fois qu'une demande est acceptée, IBM Marketing Operations crée un projet correspondant. Cet état indique la fin du cycle de vie de la demande. |

## Santé du projet

Outre les statuts qui indiquent la phase du cycle de vie d'un projet, IBM Marketing Operations calcule un état de santé pour des projets.

Les états de santé possibles pour un projet sont les suivants.

- Etat de santé correct
- Avertissement
- Critique
- Inconnu

**Remarque :** Votre administrateur système peut modifier ces noms par défaut pour votre installation.

Pour évaluer de manière objective l'état de santé global d'un projet, Marketing Operations compare les données du projet aux seuils définis pour les indicateurs clé de performance. Par exemple, un projet dont 0 % des tâches et 0 % des jalons sont en retard sur l'échéance a pour état Etat de santé correct. En revanche, si plus de 5 % de ses tâches ou plus de 3 % de ses jalons sont en retard sur l'échéance, le projet est à l'état Critique.

Votre administrateur système utilise les indicateurs clés de performance afin de définir des règles pour ce calcul. Les règles sont associées à des modèles de projet spécifiques, et, par conséquent, aux projets qui utilisent ces modèles.

Chaque jour, le système calcule automatiquement l'état de santé du projet et met à jour ce calcul régulièrement tout au long de la journée. En outre, vous pouvez lancer manuellement le calcul de l'état de santé lorsque cela est nécessaire.

Utilisez les fonctionnalités suivantes pour passer en revue l'état de santé de votre projet.

- Vous abonner afin de recevoir des notifications par courrier électronique contenant l'état quotidien. Voir «Réception de mises à jour sur l'état de santé des projets par e-mail», à la page 17.
- Cliquer sur **Opérations > Projets** et afficher une liste de projets. La colonne Santé du projet affiche l'état calculé au cours de la dernière mise à jour périodique automatisée.
- Afficher les informations détaillées concernant un projet et cliquer sur l'onglet Etat de santé le concernant. Lorsque vous cliquez sur cet onglet, le système met à jour automatiquement l'état de santé du projet ; en revanche, les valeurs affichées ailleurs dans Marketing Operations ne sont pas mises à jour.
- Ajouter le portlet Etat de santé à votre tableau de bord. Voir «Portlets de rapport Marketing Operations IBM Cognos», à la page 232.

Pour faciliter l'analyse, des rapports sont disponibles afin de vous permettre de comparer les états de santé calculés pour différents projets sur un mois ou des tendances au fil du temps. Voir «Rapports multi-objets», à la page 217.

---

## Vues de projet

IBM Marketing Operations organise les projets et les demandes de projet dans des vues.

Le tableau suivant décrit les vues qui permettent d'organiser les projets et les demandes.

*Tableau 8. Vues de projet*

| <b>Vue</b>                                                 | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tous les projets et demandes                               | Affiche la liste de tous les projets et demandes. Elle contient également des liens vers les autres vues de projet et les éventuelles recherches de projet enregistrées.                                                                                         |
| Projets et demandes actifs                                 | Affiche la liste de tous les projets ou demandes de projet actifs. Un projet est actif lorsqu'il est à l'état <b>En cours</b> et une demande est active lorsqu'elle est à l'état <b>Soumis</b> . La vue <b>Projets et demandes actifs</b> est la vue par défaut. |
| Mes projets                                                | Affiche la liste de tous les projets dont vous êtes propriétaire ou dont vous faites partie en tant que membre d'équipe.                                                                                                                                         |
| Mes demandes                                               | Affiche la liste de toutes les demandes pour lesquelles vous êtes le demandeur ou le destinataire.                                                                                                                                                               |
| Projets terminés                                           | Affiche la liste de tous les projets dont l'état est Terminé.                                                                                                                                                                                                    |
| Projets et demandes de cette semaine                       | Tous les projets et demandes de la semaine en cours.                                                                                                                                                                                                             |
| Projets et demandes de la semaine suivante                 | Tous les projets et demandes de la semaine qui suit.                                                                                                                                                                                                             |
| Projets et demandes de ce mois                             | Tous les projets et demandes du mois en cours.                                                                                                                                                                                                                   |
| Projets et demandes du mois suivant                        | Tous les projets et demandes du mois qui suit.                                                                                                                                                                                                                   |
| Tous les projets de mes équipes                            | Tous les projets sont affectés à votre équipe.                                                                                                                                                                                                                   |
| Toutes les demandes de projet de mes équipes               | Toutes les demandes de projet qui sont affectées à votre équipe.                                                                                                                                                                                                 |
| Toutes les demandes de projet non affectées de mes équipes | Affiche la liste de toutes les demandes de projet affectées à votre équipe, mais qui ne sont pas encore affectées à un membre de l'équipe.                                                                                                                       |

Vous pouvez également personnaliser l'ordre dans lequel les colonnes apparaissent dans ces vues. Pour plus d'informations, reportez-vous à «Réorganisation des colonnes dans les listes d'objet», à la page 18.

## Sélection de vues de projet

Vous pouvez accéder aux différentes vues de projet à partir du menu **Actions**. Les vues organisent les projets en fonction de certains critères, par exemple, l'équipe à laquelle le projet est affecté ou la date d'échéance.



## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans n'importe quelle vue, vous pouvez modifier l'ordre de tri en cliquant sur la colonne par laquelle trier. Cliquez à nouveau sur la colonne pour inverser l'ordre de tri.

### Procédure

1. Ouvrez Marketing Operations et sélectionnez **Opérations > Projets**.  
La page de la vue **Projets et demandes actifs** s'affiche par défaut. Vous pouvez modifier cette page par défaut à l'aide de vos options d'utilisateur.
2. Cliquez sur l'icône **Actions** () et sélectionnez **Tous les projets et demandes**, **Mes demandes**, ou **Mes projets**.
3. Cliquez sur l'icône **Actions** () et sélectionnez **Rechercher projets** pour rechercher les projets qui répondent à un critère spécifié. Vous pouvez ensuite enregistrer cette recherche.

## Recherche de projet

Vous pouvez rechercher des projets en fonction de n'importe quel critère pertinent et enregistrer les résultats de la recherche pour les consulter à une date ultérieure.

Par exemple, vous pouvez rechercher tous les projets qui ont démarré en juin et enregistrer les résultats de cette recherche en la nommant Projets de juin. Vous pouvez également rechercher tous les projets d'un certain type, tels que tous les projets de salon et enregistrer cette recherche. Vous pouvez ensuite accéder aux résultats de cette recherche à tout moment.

## Affichage des projets en mode vue de liste ou de calendrier

Par défaut, IBM Marketing Operations affiche vos projets dans une vue de liste. Vous pouvez également afficher vos projets dans une vue de calendrier, qui contient vos projets par date d'échéance dans un calendrier. Votre administrateur définit si, par défaut, les projets sont affichés dans une vue de liste ou de calendrier lorsque vous sélectionnez **Opérations > Projets**.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Dans la documentation Marketing Operations, on suppose que la liste des projets s'affiche lorsque vous sélectionnez **Opérations > Projets**. Si votre administrateur a modifié l'option d'affichage par défaut, il est possible que la vue de calendrier s'affiche.

### Procédure

- Vous pouvez également voir les projets sous forme de liste en sélectionnant **Opérations > Projets**. Dans une vue de liste de projets, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Pour accéder aux informations détaillées sur un projet, cliquez sur son nom.
  - Pour sélectionner une autre vue, cliquez sur **Actions**.
  - Pour modifier le tri de la liste de projets, cliquez sur un en-tête de colonne.
- Vous pouvez également afficher les projets dans un calendrier en sélectionnant **Opérations > Calendrier**. Marketing Operations place les dates d'activité du projet sur le calendrier. Dans la vue de calendrier, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Pour accéder aux informations détaillées sur un projet, cliquez sur son nom.
- Pour sélectionner une autre vue, cliquez sur **Actions**.
- Passer à la plage de temps précédente ou suivante.

---

## Projets de campagne dans un système intégré

Si votre système IBM Marketing Operations est intégré à IBMCampaign, vous pouvez créer des projets de campagne.

Un projet de campagne collecte les informations relatives au développement d'une campagne marketing et à l'exécution de cette dernière dans Campaign.

Un projet de campagne peut contenir toutes les fonctionnalités disponibles dans des projets, y compris des sous-projets. Les projets de campagne contiennent également un onglet TCS comportant une feuille de calcul TCS (Target Cell Spreadsheet) et une autre section Récapitulatif de campagne de l'onglet Récapitulatif.

Dans un projet de campagne, vous pouvez synchroniser la campagne, l'offre, l'historique des contacts et les données d'historique de réponse pour le projet à l'aide de Campaign.

### Codes de projet et codes de campagne

Lorsque vous créez un projet de campagne, vous devez indiquer le nom et le code de ce projet. Le même nom et le même code sont utilisés comme nom et code de campagne lorsque vous cliquez sur l'icône **Créer la campagne associée** pour créer la campagne dans IBM Campaign.

Le code doit être unique dans IBM Marketing Operations et dans IBMCampaign. Si vous modifiez le code, le système vérifie son unicité avant de créer ou d'enregistrer le projet.

---

## Création de projets

Vous pouvez créer un projet à partir d'un modèle de projet. Les modèles de projet sont configurés et gérés par l'administrateur. Vous pouvez également créer des projets en copiant un projet, en créant jusqu'à 99 clones d'un projet ou en répondant à une demande de projet.

### Avant de commencer

Lorsque vous créez un projet, prenez en compte les éléments ci-dessous.

- Pour créer un projet, vous devez disposer des droits de sécurité appropriés.
- Lorsque vous créez un projet, vous en êtes le propriétaire.
- Vous pouvez ajouter d'autres membres de l'équipe au projet, dont certains peuvent également être propriétaires de projet.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Projets**.

2. Cliquez sur **Ajouter un projet** ().

3. Sélectionnez un modèle pour votre projet.

Un administrateur IBM Marketing Operations configure les modèles pour votre organisation. Pour accéder aux fonctions d'intégration IBM Marketing Operations et IBM Campaign, vous devez sélectionner un modèle configuré en tant que modèle de projet de campagne.

4. Cliquez sur **Continuer**.
5. Utilisez l'assistant d'ajout de projet pour entrer des valeurs dans les zones du projet.
6. Lorsque vous enregistrez le projet, le système vérifie que toutes les zones obligatoires comportent une valeur. Il complète également les zones facultatives en fournissant les valeurs par défaut du modèle, le cas échéant. Pour enregistrer votre projet, utilisez l'une des options suivantes :
  - Cliquez sur **Terminer**. L'onglet Récapitulatif s'affiche pour le nouveau projet.
  - Cliquez sur **Enregistrer et dupliquer**. Le système enregistre le projet initial puis utilise les mêmes informations pour créer un autre projet. L'onglet Récapitulatif s'affiche pour le projet dupliqué. Vous pouvez modifier le nom par défaut du projet dupliqué, ainsi que les autres zones, puis enregistrer ce projet.
  - Cliquez sur **Enregistrer et retourner à la liste**. La page Tous les projets et demandes s'affiche.

## Résultats

Les projets nouvellement créés reçoivent le statut Non démarré. Pour utiliser le projet afin de collecter et partager des informations, vous pouvez changer son statut. Voir «Démarrage de projets», à la page 52.

Les onglets d'un projet dépendent du modèle utilisé. Un projet standard contient des onglets suivants :

- Récapitulatif
- Personnes
- Stratégie
- Workflow (planification des tâches, jalons et approbations)
- Suivi (dépenses et ressources)
- Etat de santé (surveillance du projet)
- Pièces jointes

Si IBM Campaign est intégré à Marketing Operations, un projet de campagne contient également un onglet TCS (Target Cell Spreadsheet).

Certaines sélections dans l'assistant d'ajout de projet affectent également le contenu de l'onglet du projet. Si votre administrateur a configuré l'utilisation des branches dans les modèles de workflow, vos choix de zone peuvent contenir un modèle spécifique pour l'onglet Workflow. Par exemple, le modèle peut utiliser un workflow différent pour un projet selon que vous avez choisi le canal publipostage ou e-mail.

---

## Clonage de projets

Pour créer plusieurs projets similaires à partir d'un projet existant unique, vous clonez le projet. Vous indiquez le nombre de projets à créer et vous sélectionnez les zones que vous souhaitez modifier avant que les nouveaux projets soient enregistrés. Vous pouvez cloner un projet, quel que soit son statut.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour cloner un projet, vous devez disposer des droits de sécurité appropriés.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du projet que vous voulez cloner.
2. Cliquez sur l'icône **Cloner** (). La boîte de dialogue **Cloner ce projet** s'ouvre.
3. Indiquez un nombre compris entre 1 et 99 pour le **Nombre de projets** à créer.
4. Sélectionnez le projet ou le modèle de projet comme source de l'indicateur à utiliser dans les nouveaux projets.
5. Si le projet à cloner est associé à un programme, la case à cocher **Copier le lien parent** apparaît. Cochez cette case pour appliquer le même lien de relation à tous les nouveaux projets.
6. Sélectionnez au moins un attribut (ou une zone) à modifier pour les nouveaux projets. Utilisez Ctrl+clic ou Maj+clic pour sélectionner jusqu'à 20 attributs dans la liste. Par exemple, pour modifier le nom par défaut et spécifier une date de début cible pour chacun des nouveaux projets, maintenez la touche Ctrl enfoncée et cliquez sur **Nom** et **Date de début cible**.
7. Cliquez sur **OK**. La page Cloner la grille de projets affiche une colonne pour chacun des attributs que vous avez sélectionnés, ainsi qu'une ligne pour chaque nouveau projet.
8. Pour modifier ou entrer des valeurs pour les attributs de la grille, cliquez sur l'icône **Mode édition** () , puis cliquez dans la cellule que vous souhaitez modifier.  
Pour plus d'informations sur l'utilisation des grilles, voir Chapitre 10, «Grilles» , à la page 163.
9. Pour créer tous les projets, cliquez sur l'icône **Enregistrer** () pour enregistrer vos modifications, puis cliquez sur **Créer des projets**.  
Pour les projets créés avec succès, la colonne Statut/Code du projet affiche le code de projet affecté. Pour les projets ne pouvant pas être créés, cette colonne affiche Echec.
10. Cliquez sur **Retour à la synthèse** pour revenir à l'onglet Récapitulatif du projet que vous avez cloné.

### Résultats

Tous les projets nouvellement créés reçoivent le statut Non démarré. Pour utiliser le projet afin de collecter et partager des informations, vous pouvez changer son statut. Voir «Démarrage de projets».

---

## Démarrage de projets

Vous démarrez un projet en modifiant son statut. Sélectionnez Démarrer projet.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez démarrer les projets qui vous appartiennent :

- Les projets que vous créez
- Les projets que vous créez lorsque vous acceptez une demande de projet

- Les projets dont vous êtes propriétaire

Vous pouvez également démarrer plusieurs projets en même temps. Pour plus d'informations, reportez-vous à «Modification de l'état de plusieurs projets ou demandes», à la page 27.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du projet à démarrer. Sélectionnez **Opérations** > **Projets**. Cliquez sur l'icône **Actions** et sélectionnez une vue, par exemple **Mes projets**, qui contienne un projet dont le statut est "Non démarré".
2. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Démarrer le projet** ou **Démarrer le projet avec commentaires** dans le menu.
3. Facultatif : Si vous choisissez **Démarrer le projet avec des commentaires**, entrez les commentaires et cliquez sur **Continuer**.

## Résultats

Le projet passe au statut "En cours". Une fois que vous avez démarré un projet, tous les participants au projet peuvent gérer les tâches qui leur ont été affectées.

## Onglet Pièces jointes de projet

L'onglet Pièces jointes de projet organise les pièces jointes du projet. Il contient deux sections : l'une pour les pièces jointes du projet dans son ensemble et l'autre pour les pièces jointes à des tâches individuelles du projet.

Tableau 9. Colonnes de l'onglet Pièces jointes de projet

| Colonne               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Icône, nom de fichier | Icône du type de fichier et du nom de fichier du fichier joint. Le type et la taille du fichier sont indiqués entre parenthèses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Description           | Nom de la personne qui a joint le fichier, date et heure de l'ajout et description du fichier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tâche                 | Disponible uniquement dans la section Pièces jointes de tâche de la page. Affiche un lien vers la tâche à laquelle est joint le fichier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Actions               | Cette colonne contient les liens suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Envoyer en tant que pièce jointe au courrier</b> : cliquez sur ce bouton pour envoyer la pièce jointe par e-mail.</li> <li>• <b>Supprimer</b> : un utilisateur disposant du droit de suppression de la pièce jointe peut supprimer celle-ci à l'aide de ce lien. Le propriétaire de la tâche ou du projet reçoit une alerte lorsqu'une pièce jointe est supprimée. Les pièces jointes supprimées n'apparaissent pas sur l'onglet Pièces jointes de projet.</li> </ul> |

## Demandes de projet

Si vous ne disposez pas des droits nécessaires pour créer un projet, vous pouvez créer une demande de projet. Une demande de projet est similaire à une intervention ou un briefing de création. Elle représente une demande pour qu'une autre personne effectue le travail conformément aux spécifications fournies par le demandeur.

Les utilisateurs au sein d'une organisation et les fournisseurs externes peuvent demander un projet. Par exemple, un fournisseur externe peut soumettre une

demande de projet à l'organisation des services marketing demandant du matériel auxiliaire. Le représentant des services marketing accepte la demande et crée un projet, en organisant des tâches et en affectant des ressources afin de gérer la création du matériel auxiliaire.

Si vous demandez un projet, vous êtes un demandeur. La demande est soumise à un destinataire pour approbation. Lorsque le destinataire accepte la demande, le destinataire détient le projet résultant et est appelé le propriétaire.

**Remarque :** Une demande de projet ne contient pas de workflow. Lorsque la demande est approuvée et qu'elle se transforme en projet, elle contient le workflow approprié.

## Création de requêtes

Si vous ne disposez des droits nécessaires pour créer des projets, vous pouvez créer une demande de projet.

### Avant de commencer

Lorsque vous créez une demande de projet, prenez en compte les éléments ci-dessous :

- Vous devez créer la demande et la soumettre.
- Vous devez disposer des droits de sécurité appropriés.
- Lorsque le destinataire accepte la demande, il en devient le propriétaire. (Vous êtes le demandeur.)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une demande, les pages de l'assistant que vous avez complétez varient selon le type de projet que vous souhaitez créer. Une demande standard contient les sections suivantes :

- Des informations récapitulatives sur la demande
- Des informations de suivi
- Les pièces jointes qui font partie de la demande

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Projets**.
2. Cliquez sur **Ajouter une demande** (). La boîte de dialogue Ajouter une demande s'ouvre.
3. Sélectionnez un modèle pour votre demande.  
Votre administrateur configure des modèles de projet qui correspondent aux types de projets entrepris par votre organisation. Pour demander un projet qui utilise les fonctions d'intégration d'IBM Marketing Operations-IBM Campaign integration, vous devez sélectionner un modèle de projet de campagne.
4. Cliquez sur **Continuer**.
5. Utilisez l'assistant d'ajout de projet pour entrer des valeurs dans les zones du projet. Chaque demande identifie les destinataires qui doivent vérifier et modifier ou approuver la demande. Si le modèle que vous avez sélectionné autorise ces modifications, vous pouvez également :
  - Ajouter des destinataires.
  - Modifier les rôles des destinataires.

- Modifier les durées autorisées pour les réponses.
  - Modifier les numéros de séquence de réception et d'approbation des demandes.
  - Indiquer si une réponse est requise.
6. Lorsque vous enregistrez la demande, le système vérifie que toutes les zones obligatoires comportent une valeur. Il complète également les zones facultatives en fournissant les valeurs par défaut du modèle, le cas échéant. Pour enregistrer votre demande, utilisez l'une des options suivantes :
- Cliquez sur **Terminer**.
  - Cliquez sur **Enregistrer et dupliquer**. Le système enregistre la demande initiale puis utilise les mêmes informations pour créer une autre demande. L'onglet Récapitulatif s'affiche pour la nouvelle demande : modifiez son nom par défaut et d'autres zones si nécessaire, puis enregistrez aussi cette demande.
  - Cliquez sur **Enregistrer et retourner à la liste**.
7. Soumettez la demande au premier réviseur.
- Si vous avez créé une seule demande, sur l'onglet Récapitulatif, cliquez sur l'option **Changer l'état** et sélectionnez **Soumettre la demande**.
  - Si vous avez créé plusieurs demandes, soumettez-les comme décrit dans «Modification de l'état de plusieurs projets ou demandes», à la page 27.

## Résultats

Lorsque le dernier destinataire requis approuve la demande, IBM Marketing Operations crée le projet.

## Soumission de demandes

Pour soumettre une demande, vous devez tout d'abord l'ajouter. Vous pouvez ensuite soumettre la demande à ses destinataires. Si la demande est acceptée, un des destinataires devient propriétaire du projet.

### Avant de commencer

Vous pouvez également soumettre en même temps plusieurs demandes qui sont à l'état  **Brouillon**. Pour plus d'informations, reportez-vous à «Modification de l'état de plusieurs projets ou demandes», à la page 27.

### Procédure

1. Ajoutez une demande. Pour obtenir des informations détaillées, voir «Création de requêtes», à la page 54.
2. Si le modèle de demande ne fournit pas de destinataires, ajoutez un ou plusieurs destinataires et sélectionnez un utilisateur ou une équipe en tant que chaque destinataire.
3. Cliquez sur le nom de la demande pour ouvrir l'onglet Récapitulatif correspondant.
4. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Soumettre la demande** ou **Soumettre la demande avec commentaires** dans la liste.
5. Si vous choisissez **Soumettre la demande avec commentaires**, entrez les commentaires ou les informations complémentaires pour les destinataires et cliquez sur **Continuer**.

## Résultats

La demande passe à l'état  **Soumis**. Les destinataires sont informés de votre demande. Si des numéros de séquence leur ont été affectés, les destinataires reçoivent des notifications en séquence. Les destinataires apparaissent dans la section Destinataire de l'onglet Récapitulatif pour la demande.

## Contrôle du statut des demandes de projet

Vous pouvez contrôler le statut des demandes de projet pour savoir quels destinataires doivent répondre à la demande et prendre connaissance de leurs réponses.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les informations suivantes concernant les destinataires des demandes de projet :

- Rôle
- L'utilisateur affecté au rôle
- Le numéro de séquence affecté au destinataire
- Le statut de la réponse du destinataire (Pas encore notifié, En attente, Accepté ou Renvoyé)
- Les commentaires ajoutés par les destinataires (cliquez sur le lien **Commentaires utilisateur**)

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Projets**.  
La page Projets et demandes actifs s'affiche.
2. Cliquez sur la demande de projet que vous voulez contrôler.  
La page Récapitulatif de la demande de projet s'affiche ; elle contient des informations sur les destinataires et le statut de leurs réponses.

## Annulation ou modification des demandes

Pour éditer une demande, vous pouvez l'annuler ou la modifier. Vous pouvez ajouter ou modifier les informations d'une demande avant que celle-ci ne soit acceptée par les destinataires ou si elle est renvoyée par un destinataire requis.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif de la demande à modifier. Par exemple, cliquez sur **Opérations > Projets**. Cliquez sur **Actions**() et sélectionnez une vue, par exemple **Tous les projets et demandes**, qui contienne des programmes  avec le statut Non démarré.
2. Pour annuler la demande, cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Annuler la demande** ou **Annuler la demande avec commentaires** dans la liste.
3. Pour modifier la demande, cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Redéfinir la demande à l'état de brouillon** ou **Redéfinir la demande à l'état de brouillon avec commentaires** dans la liste.
4. Facultatif : Si vous avez choisi l'option "avec commentaires", entrez les commentaires qui indiquent la raison de l'annulation ou de la révision, puis cliquez sur **Continuer**.



## Résultats

Le statut de la demande passe à  Annulé ou  Brouillon.

Lorsque vous redéfinissez une demande à l'état de brouillon, les destinataires ne peuvent pas répondre à la demande d'origine. Pour changer les destinataires, cliquez sur **Modifier**.

## Que faire ensuite

Si vous soumettez une nouvelle fois une demande, les destinataires en sont informés conformément à la règle de réapprobation sélectionnée lors de la création de la demande. Les règles de réapprobation peuvent vous permettre de sélectionner les destinataires. Dans ce cas, si vous n'avez pas changé les destinataires lors de la redéfinition de la demande à l'état de brouillon, vous pouvez, lorsque vous soumettez une nouvelle fois la demande, effectuer une sélection dans la liste des destinataires requis qui ont accepté la demande. Si des numéros de séquence leur ont été affectés, les destinataires reçoivent des notifications en séquence.

## Réponse à des demandes en tant que personne individuelle

Lorsqu'une personne crée une demande pour un projet et vous désigne en tant que destinataire de cette demande, vous recevez un message d'alerte dans la page Mes alertes, ainsi qu'un courrier électronique. Vous devez ensuite répondre à cette demande.

### Procédure

1. Accédez à une demande en sélectionnant **Opérations > Projets**.  
La vue **Projets et demandes actifs** apparaît. Si la demande que vous souhaitez accepter ne figure pas dans la liste, cliquez sur **Tous les projets et demandes**.
2. Cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
3. Passez en revue la demande et choisissez de l'accepter ou de la renvoyer au demandeur.
4. Entrez des commentaires dans la zone **Commentaires** et cliquez sur **Accepter** ou **Renvoyer**.
5. Si vous acceptez une demande d'équipe, sélectionnez l'utilisateur qui devient propriétaire du projet résultant dans la zone **Affecter à**.
6. Cliquez sur l'icône **Actions** () et sélectionnez **Tous les projets et demandes** :

## Résultats

- Si vous avez accepté la demande, cette dernière et le nouveau projet s'affichent dans la liste. Vous êtes le propriétaire du projet, qui n'est pas encore démarré.
- Si vous avez renvoyé la demande, Marketing Operations informe le demandeur. Le statut de la demande devient Renvoyé.
- Si la demande est renvoyée, le demandeur peut soumettre à nouveau ou annuler la demande de projet.

---

## Copie de projets et de demandes

Pour créer un projet ou une demande similaire à un projet ou une demande existante, vous pouvez copier ce projet ou cette demande existante. Vous pouvez effectuer la copie quel que soit l'état du projet ou de la demande, notamment avant ou après que vous ayez soumis une demande. Vous pouvez ensuite modifier le projet ou la demande copiée selon les besoins.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour copier un projet, vous devez disposer des droits de sécurité appropriés.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du projet ou de la demande à copier.
2. Cliquez sur **Copier** ().  
La boîte de dialogue **Copier dans** s'ouvre.
3. Sélectionnez le projet copié ou le modèle de projet comme source de l'indicateur à utiliser dans le nouveau projet. Les indicateurs de l'instance de projet que vous copiez peuvent être personnalisés à partir du modèle.
4. Si le projet que vous copiez est lié à un programme ou un projet parent, choisissez si le même lien de relation s'applique au nouveau projet.  
Sélectionnez **Copier le lien du programme parent** ou **Copier le lien du projet parent**.
5. Cliquez sur **OK**.  
L'onglet Récapitulatif s'ouvre pour le nouveau projet ou la nouvelle demande. Le nom par défaut est **Copie de nom du projet d'origine**.
6. Modifiez toutes les informations que vous souhaitez changer dans la copie, y compris le nom par défaut, puis cliquez sur **Enregistrer les changements**.

### Résultats

Le nouveau projet ou la nouvelle demande apparaît dans votre vue Tous les projets et les demandes et votre vue Mes projets ou Mes demandes. Les nouveaux projets ont le statut Non démarré. Les nouvelles demandes ont le statut Brouillon.

---

## Projets et demandes d'équipe

Au lieu de soumettre leurs demandes à une personne individuelle, les utilisateurs peuvent les soumettre à une équipe. Ces demandes sont appelées demandes d'équipe.

Lorsqu'une personne accepte une demande de l'équipe, le projet qui en résulte est appelé projet d'équipe.

### Cycle de vie des projets d'équipe

Les projets et les demandes d'équipe ont un cycle de vie différent car plusieurs membres de l'équipe travaillent ensemble sur le projet ou la demande.

Le tableau ci-après décrit le cycle de vie des projets et demandes d'équipe.

**Remarque :** Les étapes suivantes dépendent du modèle de routage utilisé pour l'équipe concernée par la demande.

Tableau 10. Cycle de vie des projets d'équipe

|    | Action de l'utilisateur                                                                           | Action système                                                                                                                                                                                                        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Un utilisateur soumet une demande à une équipe.                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crée une demande d'équipe.</li> <li>• Renseigne la zone <b>Routage de mon équipe</b> pour la demande.</li> <li>• Paramètre l'état de la demande sur Soumis.</li> </ul>       |
| 2a | Un chef d'équipe affecte la demande à un membre d'équipe.                                         | Définit le membre d'équipe sélectionné pendant l'affectation comme propriétaire du projet d'équipe.                                                                                                                   |
| 2b | Un membre d'équipe accepte ou renvoie la demande.                                                 | Définit le membre d'équipe sélectionné pendant l'affectation comme propriétaire du projet d'équipe.                                                                                                                   |
| 3a | Si la demande est acceptée, le propriétaire du projet d'équipe mène le projet à terme.            | Met à jour l'état du projet d'équipe de manière appropriée.                                                                                                                                                           |
| 3b | Si le propriétaire n'est pas disponible, un chef ou un membre d'équipe peut réaffecter le projet. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit le membre d'équipe nouvellement affecté comme propriétaire du projet d'équipe.</li> <li>• Met à jour la zone <b>Routage de mon équipe</b> pour le projet.</li> </ul> |

## Réaffectation de projets d'équipe

Un projet d'équipe peut être réaffecté si un membre de l'équipe n'est pas disponible. Par exemple, vous pouvez réaffecter un projet d'équipe si le membre qui en est chargé est en congés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour réaffecté le projet d'une équipe, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Accédez à la page de liste Projets en sélectionnant **Opérations > Projets**.  
La vue Projets et demandes actifs apparaît. Si le projet à réaffecter ne s'affiche pas, cliquez sur **Tous les projets et demandes**.
2. Sélectionnez les projets d'équipe à réaffecter en cochant la case située en regard de chaque projet.
3. Cliquez sur **Réaffecter des projets d'équipe**.  
Une boîte de dialogue apparaît. Vous ne pouvez réaffecter que les projets d'équipe pour lesquels vous disposez des droits d'accès appropriés.  
L'autorisation dépend des options de répartition des tâches et d'appartenance aux équipes.
4. Dans la zone **Affecter à** de chaque projet, sélectionnez l'utilisateur auquel le projet appartient. Cet utilisateur devient propriétaire du projet.
5. Facultatif : Entrez vos commentaires.
6. Cliquez sur le bouton **Réaffecter projet(s)** pour terminer les réaffectations, ou cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue sans modifier les propriétés du projet.

## Réponse à des demandes d'équipe en tant que responsable d'équipe

Lorsqu'une personne soumet une demande à une équipe dont vous êtes le responsable, il se peut que vous deviez affecter un membre de l'équipe à cette demande. Le membre d'équipe affecté à la demande devient propriétaire du projet qui en résulte.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Projets**.
2. Répondez aux demandes d'équipe de l'une des manières suivantes :
  - Sélectionnez un projet unique, puis cliquez sur l'icône **Affecter une demande d'équipe** ().

- Cliquez sur l'icône **Actions** () et sélectionnez **Toutes les demandes de projet de mes équipes**. Dans cette vue, vous pouvez répondre à une ou à plusieurs demandes de projet en sélectionnant les demandes à affecter et en cliquant sur l'icône **Affecter une demande d'équipe** ().

**Remarque :** Vous pouvez uniquement répondre aux demandes d'équipe pour lesquelles vous disposez de l'autorisation appropriée. L'autorisation dépend des options de répartition des tâches et d'appartenance aux équipes.

3. Dans la boîte de dialogue, affectez la ou les demandes aux membres d'équipe concernés.
4. Facultatif : Entrez vos commentaires.

---

## Accès à des programmes à partir de projets

Vous pouvez associer un projet à un programme. Les programmes vous aident à organiser les projets en groupes logiques. Une fois que vous avez associé un projet à un programme, vous pouvez accéder à ce dernier à partir du projet.

### Procédure

1. Dans la vue Tous les projets et demandes, sélectionnez **Opérations > Projets** et cliquez sur **Tous les projets et demandes**.
2. Cliquez sur un projet pour l'ouvrir.

L'onglet Récapitulatif comporte une zone appelée **Code et éléments parent**. Cette zone contient des liens vers les ancêtres du projet, son programme et son plan conteneur.
3. Cliquez sur le lien pour ouvrir le programme.

L'onglet Récapitulatif du programme s'affiche. Faites défiler l'écran jusqu'au bas de l'onglet Récapitulatif du programme pour afficher la liste de tous les projets qu'il contient.
4. Pour revenir au projet dans lequel vous étiez, cliquez sur son nom.

---

## Projets liés

Les projets marketing impliquent généralement des personnes extérieures au département marketing, de sorte qu'il est difficile de tout suivre à l'aide d'un projet complet unique. Vous pouvez utiliser plusieurs projets ou sous-projets liés pour gérer ces tâches.

Par exemple, un salon professionnel à venir implique les tâches ci-dessous, chacune étant un projet à part entière.

- Identifier et affecter les personnes qui vont participer au salon, faire des présentations, s'occuper du stand, etc.
- Créer un document marketing.
- Concevoir, créer et tester une démonstration.
- Définir les sessions de formation et les exposés.
- Générer la liste des invitations client, créer l'invitation, envoyer l'invitation, suivre les réponses, etc.
- Créer et gérer les pages Web du salon.

Vous pouvez suivre et gérer ces tâches individuelles dans les départements respectifs, mais vous n'aurez pas une vue d'ensemble pour savoir si le salon a lieu à temps et sans problème.

A l'aide d'IBM Marketing Operations, vous pouvez organiser les projets en créant des relations parent-enfant entre eux. Un coordinateur de projet peut créer un projet de salon ainsi que tous les projets individuels nécessaires, affecter à chaque projet des propriétaires et créer ensuite des liens à partir du projet de salon vers chacun des sous-projets. Cette méthode fournit au coordinateur du projet une vue unique de l'intégralité du projet.

**Remarque :** Aucune donnée n'est échangée entre les projets parent et enfant ; la relation est uniquement à des fins d'organisation.

## Présentation des sous-projets

Les projets peuvent contenir plusieurs sous-projets.

A partir de la page de récapitulatif d'un projet, vous pouvez gérer des sous-projets à l'aide des options de menu suivantes qui s'affichent lorsque vous cliquez sur



l'icône **Gérer les objets liés** ( ).

- **Ajouter un projet** : crée un projet enfant.
- **Ajouter une demande** : crée une demande de projet enfant.
- **Lier existant** : crée un lien enfant vers un ou plusieurs projets ou demandes existants.
- **Supprimer** : supprime des liens existants vers un ou plusieurs projets ou demandes enfant.

Prenez connaissance des remarques suivantes :

- Les stratégies de sécurité doivent être identiques pour les projets parent et enfant.
- La page de récapitulatif d'un projet contient les liens vers tous ses sous-projets directs.
- Un projet peut avoir une relation enfant-parent avec un autre projet ou programme, et non avec les deux. En d'autres termes, si un projet est associé à un programme, il ne peut pas être associé à un projet parent.
- Une fois que vous avez ajouté un sous-projet, vous ne pouvez pas modifier la stratégie de sécurité du projet parent ou enfant ; vous devez d'abord supprimer le lien.

## Détails des relations entre un projet et un sous-projet

A l'intérieur de certains paramètres, vous pouvez générer des hiérarchies complexes de projets et de sous-projets pour organiser le travail.

Les relations entre un projet et un sous-projet présentent les caractéristiques suivantes :

- N'importe quel projet ou demande peut être associé à un autre projet à l'aide de la même stratégie de sécurité.
- Un projet peut avoir au maximum un projet ou programme parent, mais jamais les deux à la fois.
- Un projet peut comporter un nombre illimité de projets enfant.
- Un projet peut avoir à la fois un projet parent et un projet enfant. Cette option permet d'avoir une hiérarchie à plusieurs niveaux pour les projets, par exemple : projet parent, projet enfant, projet petit-enfant.  
Toutefois, une demande ne peut pas être parent, mais uniquement enfant de projets.
- Vous ne pouvez pas supprimer un projet qui est associé à un parent ou un enfant. Vous devez d'abord supprimer toutes les relations parent-enfant (et projet-programme) avant de pouvoir supprimer un projet.
- Lorsque vous copiez un projet associé en tant que projet enfant ou parent, le nouveau projet ne bénéficie pas du lien.
- Les indicateurs, les budgets et le workflow d'un projet enfant ne sont pas imputés au projet parent.

## Création de projets et de demandes enfant

Utilisez les projets et les demandes enfant pour organiser le travail à un niveau inférieur au niveau projet.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du projet parent.

2. Cliquez sur **Gérer les objets liés** (  ) et sélectionnez **Ajouter un projet** ou **Ajouter une demande**.

**Remarque :** Ces options ne sont disponibles que si vous disposez des droits de sécurité appropriés.

3. Sélectionnez un modèle pour le nouveau sous-projet ou la nouvelle demande.  
L'assistant d'ajout d'un projet ou d'une demande de projet apparaît.
4. Effectuez les étapes de l'assistant.
  - En tant qu'utilisateur exécutant ces étapes, vous êtes le propriétaire du nouveau sous-projet. par conséquent, les propriétaires des projets parent et enfant peuvent être différents.
  - La stratégie de sécurité utilise par défaut la valeur du projet parent.
  - Si vous utilisez l'option **Enregistrer et dupliquer** pour créer plusieurs projets ou demandes, chacun d'eux est associé au même parent.

### Résultats

Une fois l'assistant terminé, la demande de projet ou le projet s'ouvre dans l'onglet Récapitulatif. L'onglet Récapitulatif comporte une zone appelée **Code et éléments**

**parent.** Cette zone contient des liens vers les ancêtres du projet.

## Liaison de projets et demandes enfant à des projets

Pour organiser une hiérarchie de travail avec des projets et des sous-projets, vous devez lier les projets parent aux projets et demandes enfant.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du projet parent.



2. Cliquez sur **Gérer les objets liés** (  ) et sélectionnez **Lier existant**. Cette liaison est disponible uniquement si vous disposez des droits de sécurité appropriés.

Spécifiez les projets à lier dans la boîte de dialogue.

3. Entrez vos critères de recherche dans la zone **Chercher par nom ou code**.
4. Cliquez sur **Rechercher**.

IBM Marketing Operations affiche uniquement les résultats de recherche des projets et des demandes qui ont la même stratégie de sécurité et la même granularité budgétaire que le projet. Par exemple, si votre projet utilise la stratégie de sécurité globale, seuls les projets et les demandes qui utilisent également cette stratégie apparaissent dans les résultats de la recherche. En outre, les projets dont le statut est **Annulé**, **Supprimé** ou **Terminé** n'apparaissent jamais dans les résultats de la recherche.

5. Dans la zone **Résultats de recherche**, sélectionnez les projets et demandes à lier en tant qu'enfants.
6. Utilisez les doubles flèches pour faire entrer les projets et les demandes dans la zone **Éléments sélectionnés à lier**, et les en faire sortir.
7. Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour créer des liens enfant vers les projets ou les demandes sélectionnés.

## Sécurité pour les projets liés

Les stratégies de sécurité doivent être identiques pour les projets et les sous-projets associés. Une fois que vous avez associé un projet à un autre projet, vous ne pouvez modifier la stratégie de sécurité d'aucun de ces deux objets sans avoir préalablement supprimé la relation.

Pour associer, ajouter ou supprimer des projets et des demandes parent-enfant, vous devez disposer des droits de sécurité appropriés. Si vous ne disposez pas des droits appropriés pour la tâche que vous tentez d'effectuer, prenez contact avec votre administrateur pour obtenir de l'aide.

## Suppression des liens de projets parent-enfant

Si la hiérarchie de travail est modifiée, vous pouvez supprimer les liens entre des projets, des sous-projets et des demandes. Vous pouvez supprimer les relations enfant à plusieurs niveaux à l'aide de cette procédure. Par exemple, vous pouvez supprimer les relations "petits-enfants" et "arrière-petits-enfants".

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du projet parent.



2. Cliquez sur **Gérer les objets liés** (  ) et sélectionnez **Supprimer**.

Une boîte de dialogue s'affiche et vous permet de définir les projets et les demandes à supprimer.

**Remarque :** La liste contient les projets et les demandes enfant de tous niveaux. L'ensemble des projets et demandes enfant, directs et indirects, apparaissent dans la liste.

3. Dans la zone **Projet lié...**, sélectionnez les projets enfant à supprimer.
4. Utilisez les doubles flèches pour faire entrer les projets dans la zone **Éléments sélectionnés à supprimer**, et les en faire sortir.
5. Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour supprimer les liens enfant vers les projets sélectionnés.

## Résultats

Les demandes de projet et les projets n'apparaissent plus dans la liste de l'onglet Récapitulatif du projet.

**Remarque :** La suppression du lien ne supprime, ni ne retire pas le projet, mais seulement la relation.

---

## Affectation de travail

Une fois qu'un projet existe, les utilisateurs peuvent affecter du travail à des personnes ou à des équipes.

### Procédure

1. Accédez au projet.
2. Ajoutez des personnes et des équipes au projet. Pour affecter du travail à une personne ou à une équipe, celle-ci doit être membre ou réviseur du projet.
3. Affectez les tâches en procédant de l'une des manières suivantes : Cliquez sur

**Affecter un travail par rôle** () dans l'onglet Personnes du projet pour affecter toutes les tâches. Les tâches sont affectées en fonctions des rôles utilisateur.

- Pour réaffecter les travaux de certaines personnes ou certaines équipes, cliquez sur **Rechercher et remplacer les membres des tâches** () ou

**Rechercher et remplacer les réviseurs des tâches** () sur l'onglet Personnes.

- Vous pouvez utiliser l'onglet Workflow pour affecter des tâches à des utilisateurs et/ou des équipes de façon individuelle.
- Cliquez sur **Membres/Rôles** () dans l'onglet Personnes du projet à affecter à une équipe.

### Résultats

Lorsque les utilisateurs se connectent, ils peuvent travailler sur les tâches qui leur sont affectées.

---

## Rapprochement de projets

Après avoir terminé ou annulé un projet, vous pouvez en modifier certaines parties en affectant à ce projet l'état temporaire En rapprochement.



## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif du projet à faire passer à l'état En rapprochement. Par exemple, sélectionnez **Opérations > Projets**. Cliquez sur **Actions** () et sélectionnez une vue ( par exemple Projets terminés) qui inclut les projets avec le statut ☐ Terminé ou ☐ Annulé.
2. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Rapprocher le projet** ou **Rapprocher le projet avec commentaires** dans la liste.
3. Facultatif : Si vous avez choisi **Rapprocher le projet avec des commentaires**, entrez les commentaires et cliquez sur **Continuer**.

### Résultats

Le statut du projet passe à ☐ En rapprochement. Vous pouvez modifier les informations du projet.

---

## Suppression de projets

Lorsque vous supprimez un projet, IBM Marketing Operations vérifie si vous avez lié le projet à un programme. Si c'est le cas, vous ne pouvez pas supprimer le projet tant que vous ne l'avez pas supprimé du programme.

### Procédure

1. Ouvrez IBM EMM et sélectionnez **Opérations > Projets**.  
La page Projets et demandes actifs s'affiche par défaut.
2. Cochez la case en regard des projets à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer cet élément** ()

---

## Désactivation de projets et de demandes

Après quelques temps d'utilisation de IBM Marketing Operations, l'interface utilisateur peut se trouver encombrée de projets et de demandes obsolètes ou indésirables. Vous pouvez désactiver des projets et demandes pour désobstruer l'interface et simplifier les recherches.

La plupart des utilisateurs Marketing Operations peuvent désactiver et réactiver un projet ou une demande à partir de son onglet Récapitulatif ou des pages de liste. Vous pouvez désactiver ou réactiver jusqu'à 1000 projets et demandes avec cette méthode, en fonction du nombre d'objets affichés sur chaque page. Votre administrateur spécifie le nombre maximal d'objets affichés sur une page dans les paramètres de configuration d'administration. Les administrateurs peuvent également désactiver ou réactiver plusieurs projets et demandes correspondant aux critères sélectionnés via les fonctions de désactivation et de réactivation en masse.

**Remarque :** Vous devez disposer des droits de sécurité appropriés pour désactiver et réactiver des projets. Les administrateurs définissent les droits au niveau du modèle. Lorsqu'un modèle est créé, le propriétaire du projet et l'administrateur du plan peuvent désactiver et réactiver les projets et les demandes par défaut.

Une fois que vous avez désactivé les projets et les demandes, ceux-ci n'apparaissent plus dans l'interface utilisateur ou dans les résultats de recherche,

sauf si vous les recherchez de manière spécifique. Les options de recherche standard suivantes permettent d'afficher des projets et des demandes désactivés.

- Projets désactivés
- Demandes désactivées
- Projets et demandes désactivés

Vous pouvez également localiser des projets et des demandes désactivés via des recherches constituées par filtrage de ces options par défaut.

Les projets et les demandes inactifs sont conservés dans votre base de données. Les projets inactifs peuvent toujours être réactivés.

Pour désactiver un projet ou une demande, les critères suivants doivent être remplis.

- Les projets doivent être à l'état Terminé, Annulé ou En attente.
- Les demandes de projet doivent avoir le statut Annulé.
- Si le projet contient des sous-projets, l'état de ces derniers doit également être Terminé, Annulé ou En attente. Vous devez également désactiver les sous-projets avant de désactiver le projet parent.
- Dans un environnement Campaign-Marketing Operations intégré, la date de fin de campagne doit être passée pour que vous puissiez désactiver un projet ou un sous-projet avec une campagne liée. Vous ne pouvez désactiver un projet avec une date de fin à venir.

## Désactivation de projets et de demandes

Vous pouvez désactiver des projets et des demandes afin qu'il n'apparaissent plus dans les pages de liste de l'interface utilisateur d'Marketing Operations.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez désactiver jusqu'à 1000 projets et demandes avec cette méthode. Si vous devez désactiver plus de 1000 éléments et que vous disposez des droits appropriés, utilisez la fonction de désactivation en masse.

### Procédure

1. Accédez aux projets ou aux demandes que vous voulez désactiver. Vous pouvez ouvrir l'onglet Récapitulatif du projet ou de la demande. Vous pouvez également sélectionner plusieurs projets et demandes à partir d'une vue de liste, par exemple Tous les projets et demandes.

**Remarque :** Les projets doivent être à l'état Terminé, Annulé ou En attente. Les demandes de projet doivent avoir le statut Accepté ou Annulé. Sélectionnez une vue de liste qui affiche les projets et les demandes dans ces états.

2. Cliquez sur 

3. Facultatif : Entrez des commentaires pour expliquer la raison pour laquelle vous désactivez le projet ou la demande.
4. Cliquez sur **Désactiver**.

### Résultats

Après avoir désactivé les projets et les demandes, ceux-ci apparaissent dans l'interface utilisateur uniquement si vous utilisez des recherches prédéfinies pour

les projets et les demandes désactivés. Pour afficher les projets désactivés, utilisez les recherches **Projets désactivés**, **Demandes désactivées** et **Projets et demandes désactivés**. Vous pouvez affiner ces recherches prédéfinies pour obtenir des résultats plus spécifiques.

## Réactivation de projets et de demandes

Vous pouvez réactiver des projets et des demandes individuellement.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherchez les projets et les demandes désactivés à l'aide des recherches par défaut **Projets désactivés**, **Demandes désactivées** et **Projets et demandes désactivés**. Seules ces recherches permettent d'afficher les projets et les demandes désactivés.

Vous pouvez réactiver jusqu'à 1000 projets et demandes avec cette méthode. Si vous devez réactiver plus de 1000 éléments et que vous disposez des droits appropriés, utilisez la fonction de réactivation en masse.

### Procédure

1. Accédez aux projets ou aux demandes que vous voulez réactiver. Vous pouvez ouvrir l'onglet Récapitulatif du projet ou de la demande. Vous pouvez également sélectionner plusieurs projets et demandes à partir d'une vue de liste.
2. Cliquez sur 
3. Facultatif : Entrez des commentaires pour expliquer la raison pour laquelle vous réactivez le projet ou la demande.
4. Cliquez sur **Réactiver**.

### Résultats

Après la réactivation, les projets et les demandes s'affichent à nouveau dans la vue Tous les projets et demandes.



---

## Chapitre 6. Workflows

Pour vous aider à exécuter différentes actions liées au workflow, l'onglet Workflow propose différents modes de vue et un mode d'édition.

Pour enregistrer et suivre les tâches devant être exécutées lors d'un projet, vous ajoutez des informations à l'onglet Workflow de ce projet. Les chefs de projet ajoutent des tâches, les organisent en phases et identifient des dépendances, du personnel, ainsi que d'autres informations connexes. Les participants d'un projet mettent à jour le statut d'une tâche et les données de planification, ajoutent des pièces jointes et fournissent des approbations.

Lorsqu'un chef de projet crée un projet, le modèle sélectionné peut fournir un workflow initial. Le chef de projet peut alors utiliser l'onglet Workflow pour personnaliser le workflow fourni par le modèle pour répondre à des besoins spécifiques.

Les membres de l'équipe affectés à un projet utilisent l'onglet Workflow pour procéder au suivi de leur travail. Les membres de l'équipe impliqués dans le projet (avec les droits d'accès appropriés) peuvent modifier des valeurs dans l'onglet Workflow.

---

### Vues de workflow

Pour surveiller et mettre à jour le workflow d'un projet en cours, les participants au projet utilisent généralement les trois modes de vue pour gérer l'onglet de feuille de calcul. Les chefs de projet utilisent le mode édition afin de configurer le workflow pour les nouveaux projets. En mode édition, les chefs de projet peuvent ajouter des phases, des tâches et des tâches d'approbation pour les projets en cours.

Dans l'onglet Workflow d'un projet, vous pouvez choisir différentes manières d'afficher les tâches planifiées et de modifier les tâches ou le workflow.

- Le mode vue de feuille de calcul présente des informations de tâche granulaires sous forme de tableau. Les membres de l'équipe peuvent entrer un état, le pourcentage de travail effectué et de planification pour des tâches individuelles dans ce mode vue. L'onglet Workflow affiche la vue de feuille de calcul par défaut, ou vous pouvez cliquer sur **Vue de feuille de calcul** ().
- Le mode vue de calendrier linéaire met en exergue les données relatives à la planification et utilise des indicateurs de couleur pour présenter des tâches qui sont en attente, des tâches qui s'exécutent comme prévu ou des tâches qui sont en retard sur l'échéance. Cliquez **Vue de calendrier linéaire** (). Pour plus d'informations, voir «Mode vue de calendrier linéaire», à la page 74.
- Le mode vue de diagramme de processus met en exergue les dépendances de tâche et présente visuellement une séquence de tâches. Cliquez sur **Vue de diagramme de processus** (). Pour plus d'informations, voir «Vue diagramme de processus», à la page 76.
- Le mode Edition permet d'accéder à la feuille de calcul de workflow afin que vous puissiez la modifier. Les chefs de projet ajoutent, suppriment et organisent des tâches dans le workflow, et tous les participants fournissent des informations

pour les tâches. Cliquez sur **Editer** (  ). Pour plus d'informations, reportez-vous à «Edition de feuilles de calcul de workflow», à la page 84.

---

## Mode vue de feuille de calcul

Lorsque vous affichez l'onglet Workflow dans une vue de feuille de calcul (par défaut), les informations sur les phases et les tâches de votre workflow apparaissent sous forme de tableau.

Pour toute information sur les colonnes qui s'affichent, voir «Colonnes de la feuille de calcul de workflow», à la page 93.

Outre l'affichage de données pour le workflow, vous pouvez mettre à jour les informations sur le statut et la planification de la tâche et ajouter des pièces jointes. Pour plus d'informations, voir «Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche» ou «Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue», à la page 73.

Pour personnaliser la vue de feuille de calcul, cliquez sur **Disposition** (  ) sur l'onglet Workflow. Vous pouvez sélectionner les colonnes à afficher et la largeur de la première d'entre elles (nom de la tâche). Pour plus d'informations, voir «Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire», à la page 74.

## Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche

Pour mettre à jour rapidement une tâche de workflow lorsque l'onglet Workflow est en mode vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire, cliquez sur le nom de la tâche. La boîte de dialogue Publier la mise à jour de la tâche s'affiche. Utilisez cette boîte de dialogue comme autre moyen d'éditer rapidement l'intégralité du workflow, lorsque vous n'avez besoin de mettre à jour qu'une seule tâche. A partir de cette boîte de dialogue, vous pouvez mettre à jour un sous-ensemble de valeurs de tâche, ajouter des pièces jointes et ajouter des commentaires.

La boîte de dialogue Publier la mise à jour de la tâche contient les onglets Statut et Pièces jointes.

Différentes options s'affichent lorsque vous cliquez sur le nom d'une tâche d'approbation. Pour plus d'informations, voir «Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue», à la page 73.

**Remarque :** Lorsque vous ouvrez la boîte de dialogue Publier la mise à jour de la tâche, le système verrouille la tâche pour empêcher un autre utilisateur de l'éditer. Vous devez fermer cette boîte de dialogue en cliquant sur **Enregistrer et revenir** ou sur **Annuler**. Sinon, la tâche peut rester verrouillée, empêchant quiconque de l'éditer.

## Onglet Statut des tâches

L'onglet Statut contient les zones suivantes.

Tableau 11. Zones de l'onglet Statut

| Zone                                       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Propriétaires                              | Affichage uniquement. Le ou les propriétaires de la tâche. Au niveau de la tâche, les membres du projet sont appelés les propriétaires de la tâche.<br><br>Pour modifier les propriétaires de la tâche, utilisez le mode édition de la feuille de calcul de workflow. Dans la colonne <b>Membres</b> , ajoutez des personnes à une tâche.                      |
| Dates cible                                | Affichage uniquement. Dates de début et de fin calculées et durée de la tâche. Pour mettre à jour ces valeurs, modifiez les valeurs dans les zones de date et d'heure.                                                                                                                                                                                         |
| Etat                                       | Etat de la tâche. Sélectionnez une valeur dans la liste fournie.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Autoriser les pièces jointes               | Les propriétaires du projet et les administrateurs ayant conçu les modèles de workflow peuvent indiquer si les membres peuvent ajouter des pièces jointes à la tâche.                                                                                                                                                                                          |
| % terminé                                  | Progression de la tâche. Entrez un nombre entier entre 0 et 100.<br><br><b>Remarque :</b> Pour modifier l'état d'une tâche de terminée à active, vous devez faire passer son statut à <b>En attente</b> et indiquer un % <b>terminé</b> inférieur à 100. Si vous ne modifiez pas les deux valeurs, la tâche reste marquée comme terminée après enregistrement. |
| Effort réel                                | Temps passé sur la tâche. Cliquez sur la zone pour entrer une valeur en jours, heures et minutes, par exemple 03D-02H-00M.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Date et heure Prévision/Réel               | Dates et heures de début et de fin pour la tâche.<br><br><b>Remarque :</b> Les dates de début et de fin sont obligatoires. Un message d'erreur s'affiche si vous tentez d'enregistrer sans entrer les deux valeurs. De plus, le système vérifie que la date de fin n'est pas antérieure à la date de début.                                                    |
| Commentaires pour l'historique de révision | Entrez des remarques à inclure à l'historique de révision du projet ainsi que toute notification envoyée relative à la tâche.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Remarques sur le workflow                  | Entrez des remarques à afficher avec la tâche dans la vue de feuille de calcul ou en mode édition.                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Onglet Pièces jointes de tâche

L'onglet Fichiers joints contient les zones suivantes.

**Remarque :** Seul le propriétaire d'une tâche peut ajouter une pièce jointe. Vous pouvez identifier des rôles de membre et des membres pour des tâches en mode édition.

Tableau 12. Zones de l'onglet Pièces jointes

| Élément                     | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pièces jointes              | Le haut de la page répertorie les pièces jointes de tâche actuelles. Les informations suivantes s'affichent pour chaque pièce jointe : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nom de la pièce jointe, qui est un lien vers la pièce jointe.</li> <li>• Le type et la taille du fichier.</li> <li>• Une description, comprenant la date et l'heure auxquelles la pièce jointe a été ajoutée, le nom de la personne l'ayant ajoutée et les commentaires éventuels.</li> <li>• Des liens permettant de supprimer des pièces jointes ou d'en envoyer par e-mail.</li> </ul> |
| Fichier à joindre           | Sélectionnez la source du fichier à joindre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Parcourir                   | Cliquez sur ce bouton pour rechercher le fichier à joindre sur votre ordinateur ou dans les bibliothèques de documents. Les formats de fichier pris en charge comprennent : DOC, PPT, XLS, PDF, GIF, JPEG, PNG et MPP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Commentaires                | Entrez un texte décrivant la pièce jointe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Enregistrer la pièce jointe | Permet de joindre l'URL ou le fichier sélectionné.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Ajout d'une pièce jointe à une tâche

Pour ajouter des pièces jointes à une tâche, le propriétaire d'un projet doit autoriser ce type d'opération pour la tâche. Les nouvelles pièces jointes s'ajoutent à l'onglet Pièces jointes de la tâche.

### Avant de commencer

Les utilisateurs suivants peuvent ajouter ou supprimer des pièces jointes de tâches.

- Les propriétaires de tâches ne peuvent ajouter des pièces jointes qu'à leurs tâches.
- Les propriétaires de tâches et les utilisateurs disposant du droit d'accès de sécurité Supprimer le fichier joint sur des projets peuvent supprimer les fichiers joints des tâches.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajouter des pièces jointes à des tâches correspond à ajouter des pièces jointes à d'autres objets (tels que des programmes). Toutefois, notez le comportement suivant qui est spécifique à l'ajout de pièces jointes à des tâches.

- Vous ne pouvez pas utiliser de balisage dans des pièces jointes à des tâches.
- Il n'existe aucun contrôle de version pour les pièces jointes à une tâche : si vous chargez une nouvelle version, celle-ci remplace la version existante de la pièce jointe.
- Plusieurs pièces jointes à des tâches peuvent porter le même nom pour la même tâche. Cette situation peut se produire lorsque plusieurs propriétaires de la tâche téléchargent un fichier portant le même nom. Vous pouvez différencier les fichiers par l'utilisateur qui a créé la pièce jointe.
- Vous pouvez ajouter et supprimer des pièces jointes quel que soit l'état de la tâche (même si elle est marquée comme terminée ou ignorée).
- L'onglet Pièces jointes d'un projet se compose de deux sections : une pour les fichiers joints directement au projet et une pour les fichiers joints aux tâches.



- Si le propriétaire d'une tâche ajoute des pièces jointes et si le propriétaire du projet définit par la suite l'indicateur **Autoriser les pièces jointes à la tâche** comme faux, les pièces jointes ne peuvent plus être ajoutées ou supprimées de la boîte de dialogue Publier la mise à jour de la tâche. Toutefois, les pièces jointes de tâche pour le projet peuvent encore être supprimées à partir de l'onglet Pièces jointes.

## Procédure

1. Accédez à la tâche à laquelle vous souhaitez joindre un fichier.  
Cliquez sur la tâche à partir d'un workflow du projet ou de la page Liste de tâches. La boîte de dialogue Publier la mise à jour de la tâche s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**.  
L'onglet affiche toutes les pièces jointes qui existent pour la tâche.
3. Dans la zone **Fichier à joindre**, sélectionnez **Depuis mon ordinateur**, **A partir de la bibliothèque de documents** ou **URL**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Parcourir** pour joindre un fichier qui se trouve sur votre ordinateur. Lorsque la boîte de dialogue s'affiche, accédez au fichier que vous voulez joindre puis cliquez sur **Ouvrir**.
  - Cliquez sur **Parcourir la bibliothèque** pour joindre un fichier d'une bibliothèque de documents. Cliquez sur la bibliothèque contenant le fichier que vous souhaitez ajouter. Utilisez l'arborescence dans le panneau de gauche de l'écran pour accéder au dossier et au document que vous souhaitez joindre. Cliquez sur **Accepter le document** lorsque le document s'affiche dans le panneau de droite.
  - Entrez l'URL dans la zone prévue à cet effet.
5. Ajoutez des commentaires au sujet de la pièce jointe.
6. Cliquez sur **Ajouter plus** pour afficher un ensemble supplémentaire de zones pour chaque fichier joint à ajouter.
7. Une fois que vous avez ajouté toutes vos pièces jointes, cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour fermer la boîte de dialogue.

## Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue

Lorsque l'onglet Workflow est en mode vue de feuille de calcul ou vue de calendrier linéaire, vous pouvez entrer les approbateurs et la date d'échéance cible d'une tâche d'approbation, et démarrer le processus d'approbation.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur le processus d'approbation, voir «Approbations», à la page 8.

**Remarque :** Lorsque le processus d'une tâche d'approbation est en cours, cette tâche est verrouillée. Les chefs de projet ne peuvent pas modifier les informations de la tâche en mode édition de feuille de calcul.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Workflow du projet qui contient la tâche d'approbation.
2. En mode vue de feuille de calcul ou vue de calendrier linéaire, cliquez sur le nom d'une tâche d'approbation. La boîte de dialogue Démarrer l'approbation s'ouvre. Vous pouvez y effectuer les actions suivantes :

- Ajouter ou supprimer des propriétaires.
  - Ajouter ou supprimer des approbateurs.
  - Spécifier une date d'échéance cible.
  - Sélectionner la règle de réapprobation.
  - Associer des éléments à approuver.
3. Indiquez les détails relatifs au processus d'approbation.
  4. Effectuez l'une des opérations suivantes pour terminer le processus :
    - Pour enregistrer le processus d'approbation avec le statut En cours, cliquez sur **Envoyer l'approbation**. La tâche d'approbation prend également le statut En cours.
    - Pour enregistrer le processus d'approbation avec le statut Non démarré, cliquez sur **Enregistrer pour plus tard**. La tâche d'approbation prend également le statut Non démarré. Pour démarrer le processus d'approbation, vous devez éditer l'approbation, et non la tâche de workflow.
    - Pour annuler vos modifications, cliquez sur **Annuler**. Le processus d'approbation n'est pas créé.

---

## Mode vue de calendrier linéaire

Lorsque vous affichez le workflow sur un calendrier linéaire, vous pouvez mettre à jour les informations sur la planification et le statut de la tâche et ajouter des pièces jointes.

La vue de calendrier linéaire de l'onglet Workflow présente une vue des tâches d'un projet sur une période couvrant des semaines ou des mois. Pour afficher des tâches sur une vue de calendrier linéaire, cliquez sur **Vue de calendrier linéaire** ().

Pour plus d'informations, voir «Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche», à la page 70 ou «Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue», à la page 73.

Pour personnaliser la vue de calendrier linéaire, cliquez sur **Présentation** () dans l'onglet Workflow. Vous pouvez personnaliser la vue de calendrier linéaire par les méthodes suivantes :

- Choisir des semaines ou des mois comme échelle de temps.
- Sélectionner des dates pour le tracé : prévues/réelles ou cible.
- Sélectionner des légendes pour les barres de diagramme.

Pour plus d'informations, voir «Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire».

## Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire

Lorsque vous affichez l'onglet Workflow en mode vue de feuille de calcul ou de calendrier, vous pouvez choisir les informations que vous souhaitez visualiser.

Pour personnaliser la vue, cliquez sur **Disposition** ().

## Options de la boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet

La boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet affiche les options suivantes :

Tableau 13. Options de la boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet

| Option                              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présentation de feuille de calcul   | Pour masquer les options de la section Présentation de feuille de calcul sur cette boîte de dialogue, cliquez sur l'icône en regard du titre de la section. Pour afficher une section masquée, cliquez une nouvelle fois sur l'icône.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Colonnes à afficher                 | <p>Liste des cases à cocher correspondant aux colonnes que vous pouvez inclure en mode vue de feuille de calcul. Cliquez sur un lien au-dessus de la liste pour sélectionner un groupe prédéfini de colonnes à afficher :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tout</b> : Paramètre par défaut. Toutes les cases sont sélectionnées (toutes les colonnes sont affichées).</li> <li>• <b>Cibles</b> : Masque les colonnes Etat, % terminé et Date réelle.</li> <li>• <b>Réel</b> : Masque les colonnes de date et d'effort cible et de rôle de membre/réviser.</li> <li>• <b>Toutes les dates</b> : affiche toutes les colonnes liées aux dates prévues et réelles.</li> <li>• <b>Responsabilité</b> : affiche les colonnes liées à la personne affectée à l'exécution des tâches.</li> </ul> <p>Sinon, vous pouvez cocher des colonnes à inclure ou désélectionner des colonnes à supprimer.</p> |
| Largeur de la première colonne      | <p>Définit la largeur de la première colonne, qui affiche les noms de tâche et les dépendances. Vous pouvez définir une autre largeur de première colonne pour le mode vue de feuille de calcul et pour le mode vue de calendrier. Sélectionnez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mémoriser le dernier paramétrage</b> : lorsque vous affichez la feuille de calcul du workflow, vous pouvez ajuster la largeur de la première colonne pour afficher une partie plus ou moins grande du nom des tâches.</li> <li>• <b>Exactement</b> : sélectionnez cette option pour entrer un nombre qui définit la largeur exacte de la colonne en pixels.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Présentation du calendrier linéaire | Pour masquer les options dans la section Présentation du calendrier linéaire, cliquez sur l'icône située en regard du titre de la section. Pour afficher une section masquée, cliquez une nouvelle fois sur l'icône.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Echelle de temps                    | Incrément de temps utilisé pour la mesure. Sélectionnez <b>Semaines</b> ou <b>Mois</b> . Le paramétrage par défaut est Semaines.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Données représentées par les barres | Les barres de la vue du calendrier linéaire indiquent des durées. Vous pouvez choisir d'afficher les dates réelles/prévues, les dates cible ou les deux. Par défaut, les deux sont affichées.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Légendes des barres                 | Par défaut, les barres n'ont pas de légende. Sélectionnez une option pour afficher les informations sur la tâche comme des légendes de barre. Par exemple, les noms de tâche ou les types de jalon peuvent être affichés comme des légendes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Tableau 13. Options de la boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet (suite)

| Option                                                                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Largeur de la première colonne                                           | Définit la largeur de la première colonne, qui affiche les noms de tâche et les dépendances. Vous pouvez définir une autre largeur de première colonne pour le mode vue de feuille de calcul et pour le mode vue de calendrier. Sélectionnez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mémoriser le dernier paramétrage</b> : lorsque vous affichez la feuille de calcul du workflow, vous pouvez ajuster la largeur de la première colonne pour afficher une partie plus ou moins grande du nom des tâches.</li> <li>• <b>Exactement</b> : sélectionnez cette option pour entrer un nombre qui définit la largeur exacte de la colonne en pixels.</li> </ul> |
| En faire les paramètres par défaut pour cet onglet de workflow de projet | Sélectionnez cette case à cocher pour faire de vos sélections les paramètres par défaut de l'onglet Workflow. Cette option conserve les paramètres d'affichage de cet onglet jusqu'à ce que vous les remodifiez en cochant la case.<br><b>Remarque</b> : Vos paramètres deviennent les paramètres par défaut pour tous les utilisateurs du workflow, jusqu'à ce que quelqu'un modifie les paramètres par défaut.                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Paramétrage de la largeur de la première colonne

Vous pouvez modifier la largeur de la première colonne dans la feuille de calcul du workflow et conserver ce paramétrage pendant toute votre session.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour définir la largeur de la première colonne, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Accédez à l'onglet Workflow du projet.
2. Utilisez le curseur pour redimensionner la largeur de la première colonne.
3. Cliquez sur **Présentation** dans la section supérieure droite de l'écran.
4. Dans la boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet, effectuez les opérations suivantes :
  - a. Dans la section Largeur de la première colonne, sélectionnez **LMémoriser le dernier paramétrage**.
  - b. Au bas de la boîte de dialogue, sélectionnez la case **Définir comme paramètres par défaut pour l'onglet Workflow de ce projet**.
5. Cliquez sur **Appliquer et fermer** pour enregistrer vos modifications et fermer la boîte de dialogue.

#### Résultats

La largeur de la première colonne est maintenant définie pour ce projet pour le reste de votre session.

## Vue diagramme de processus

La vue diagramme de processus affiche les tâches sous la forme d'un diagramme de réseau.

- Chaque tâche est affichée dans une zone avec un numéro de tâche et un ID.

- Les tâches qui présentent des dépendances sont reliées aux tâches dont elles dépendent.
- Les tâches séquentielles sont affichées sur la même ligne.
- Les tâches parallèles sont affichées sur des lignes différentes.
- Les tâches indépendantes et orphelines s'affichent sur leur propre ligne et sans aucune connexion.

---

## Concepts de workflow

Les workflows permettent d'organiser les tâches, les tâches d'approbation, les phases et les jalons de chaque projet. Ils mesurent le temps passé sur chaque partie du projet et gèrent les personnes affectées au projet.

### Tâches

Les tâches sont des étapes du workflow où l'utilisateur agit. La tâche n'est pas achevée tant que l'action n'est pas terminée.

### Tâches de formulaire

Les tâches de formulaire sont des étapes du workflow où l'utilisateur doit compléter un formulaire spécifique. Lorsque le formulaire est complété, la tâche est terminée.

Chaque tâche nécessite que l'utilisateur complète un formulaire spécifique sur un onglet personnalisé du modèle. Utilisez plusieurs tâches de formulaire pour enjoindre les utilisateurs à compléter plusieurs formulaires. Vous ne pouvez pas utiliser des tâches de formulaire pour compléter des formulaires personnalisés dans l'onglet de synthèse.

Lorsque les utilisateurs ont complété le formulaire, ils peuvent le soumettre pour approbation.

### Tâches d'approbation

Vous incluez des tâches d'approbation à un workflow pour indiquer qu'un processus d'approbation doit avoir lieu. Dans l'onglet Workflow, vous pouvez démarrer le processus d'approbation pour une tâche d'approbation. Lorsque le processus d'approbation est en cours, l'onglet Workflow organise les informations sur ce processus, mais vous ne pouvez plus modifier la tâche d'approbation.

### Phases

Vous pouvez regrouper des tâches sous des en-têtes appelées phases. Ces phases vous aident à organiser les tâches. Par exemple, vous pouvez créer une phase dont toutes les tâches sont effectuées par vos . En mode de vue de feuille de calcul ou en mode édition, les phases sont les en-têtes en gras qui regroupent vos tâches.

### Jalons

Vous pouvez identifier des tâches de workflow en tant que jalons pour votre projet. Les exemples de jalon comprennent Début du travail, Réunion et Événement.

## Dates

Les workflows contiennent les types de date suivants.

- Les **dates prévues/réelles** commencent par des dates prévues : dates auxquelles un propriétaire de tâche prévoit de démarrer et de terminer une tâche. Ces dates sont spécifiées durant la durée de mise en attente de la tâche. Lorsqu'un membre de l'équipe démarre et termine une tâche, les mêmes dates ou des dates différentes fournies en tant que dates réelles, peuvent être utilisées.
- Les **Dates cible** sont les dates utilisées pour planifier le calendrier du projet. En général, elles sont définies au début du projet.
- Les **Dates ancrées** ne sont pas modifiables, même si les dates des tâches dont elles dépendent sont modifiées.
- La **Durée non travaillée** représente les dates auxquelles les personnes ne travaillent pas, si bien que le système ignore ces dates lors du calcul de la durée des tâches. Marketing Operations prend actuellement en charge la période non ouvrable à l'échelle du système qui s'applique à toutes les tâches. Il revient au gestionnaire du projet de déterminer si le remplacement de ces dates est nécessaire. Les administrateurs système saisissent et gèrent ces dates.
- Les **Dates de Week-end** sont des dates que vous utilisez afin d'indiquer, pour chaque tâche, qu'un jour de travail est effectué lors d'un week-end. Pour planifier un travail effectué le week-end, utilisez l'option Jours travaillés de chaque tâche.

## Durée

La durée correspond au nombre de jours affectés à une tâche. Si vous affectez des dates de début et de fin, le système calcule automatiquement la différence entre la date de début prévue ou réelle et la date de fin prévues ou réelle pour une tâche. Le nombre réel de jours entre la date de début et la date de fin est égal à la durée de la tâche.

Les nombres négatifs ne peuvent pas être utilisés pour affecter des durées. Par exemple, vous pouvez saisir 0,25 pour affecter une durée d'un quart de jour à une tâche.

## Effort

Jours d'effort de travail (par opposition à la durée) nécessaires à un utilisateur pour terminer une tâche. Par exemple, une tâche se termine en trois jours calendaires, mais le propriétaire de celle-ci ne consacre à cette tâche qu'une demi-journée par jour durant ces trois jours. Dans ce cas, l'effort pour cette tâche est d'un jour et demi, même si la durée est de trois jours.

## Tâches verrouillées

Lorsque vous éditez une tâche, celle-ci est verrouillée afin qu'aucun autre utilisateur ne puisse l'éditer simultanément. De plus, lorsqu'un utilisateur crée un processus d'approbation à partir d'une tâche d'approbation, la tâche d'approbation est verrouillée indéfiniment.

Lorsqu'une autre personne tente d'éditer une tâche verrouillée, elle reçoit un message d'avertissement lui expliquant que la tâche est en cours d'utilisation.

## Personnes et rôles

Vous pouvez affecter des tâches à des membres d'une équipe ou à tous les membres d'un rôle donné. Lorsque vous affectez une tâche à un ou plusieurs membres d'une équipe, ces derniers sont considérés comme propriétaires de la tâche. Vous affectez des rôles aux membres d'une équipe dans l'onglet Personnes du projet

Les workflows utilisent les concepts suivants pour identifier les personnes qui en font partie.

- Les **Propriétaires de tâche** sont les personnes responsables de l'exécution ou de la gestion des tâches de workflow.
- Les **réviseurs** sont responsables de l'approbation des tâches. Ces membres deviennent les approubateurs de la tâche.
- Les **rôles** sont utilisés comme un pont entre les tâches et les personnes. Ils sont utiles pour l'affectation de travail de manière générale. Par exemple, chaque type de projet que vous créez peut disposer de son propre modèle de workflow. Ce modèle peut contenir des rôles standard pour certaines tâches. Ainsi, lorsque vous créez un projet, certaines tâches (ou toutes les tâches) sont déjà associées à un rôle par défaut.

**Remarque :** Chaque workflow peut contenir des utilisateurs de différents fuseaux horaires. Marketing Operations peut afficher le fuseau horaire à la suite de l'horodatage dans le workflow et les colonnes du workflow. Pour plus d'informations, voir «Options d'affichage du calendrier», à la page 156.

## Planifications

Deux options permettent de gérer la planification dans les workflows : la planification de référence et la programmation à jour.

### Planification de référence

Vous pouvez utiliser la planification de référence lorsque vous souhaitez comparer les dates réelles aux dates cibles fixes. Grâce à la planification de référence, vous n'avez jamais à modifier les dates cible qui servent alors de référence. Les utilisateurs disposant de tâches assignées reçoivent des rappels pour compléter les dates réelles/prévues.

### Programmation à jour

Vous pouvez utiliser la programmation à jour lorsque vous souhaitez utiliser des dates réelles pour mettre à jour régulièrement le planning officiel (défini par les dates de début et de fin). Ce mode permet aux chefs de projet de capturer la programmation officielle la plus à jour. Cependant, il ne permet pas de visualiser facilement une version de ligne de référence du programme.

### Utilisation d'une planification de référence

Les administrateurs système configurent les droits et les rappels des planifications de référence. Les propriétaires des planifications définissent les dates de chaque tâche dans la planification de référence. Les membres de l'équipe y mettent à jour la progression de leurs tâches.

## Avant de commencer

Avant de créer vos projets, demandez à votre administrateur système de configurer les droits d'accès et les rappels suivants :

- Définissez les droits de sorte que seuls les propriétaires du projet puissent mettre à jour les dates **prévues**.
- Définissez les rappels (alertes) basés sur les dates **réelles/prévues**.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez avec une planification de référence, les membres de l'équipe effectuent les étapes générales suivantes.

### Procédure

1. Le propriétaire définit les dates de **début** et de **fin** prévues pour chaque tâche. Ces dates restent fixes durant la totalité du projet.
2. Au cours de l'avancement du projet, les membres de l'équipe mettent à jour les dates **réelles/prévues** avec les données réelles.

## Conservation d'une planification à jour

Les administrateurs système configurent les droits et les rappels pour les planifications. Les propriétaires des planifications définissent les dates de chaque tâche dans la planification. Les membres de l'équipe y mettent à jour la progression de leurs tâches.

## Avant de commencer

Avant de créer vos projets, demandez à votre administrateur système de configurer les droits d'accès et les rappels comme suit.

- Définissez les droits de sorte que seuls les propriétaires du projet puissent mettre à jour les dates **prévues**.
- Définissez les rappels (alertes) basés sur des dates **cible**.
- Définissez les rappels à envoyer uniquement aux propriétaires.
- Définissez facultativement des rappels concernant les dates **réelles/prévues** à envoyer aux membres de l'équipe.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'ils travaillent avec un programme mis à jour, les membres de l'équipe effectuent les étapes générales suivantes.

### Procédure

1. Le propriétaire définit les dates de **début** et de **fin** prévues initiales pour chaque tâche.
2. Au cours de l'avancement du projet, les membres de l'équipe mettent à jour les dates **réelles/prévues** avec les données réelles.
3. Si une tâche est différée (le propriétaire reçoit un rappel en fonction des dates **prévues**), le propriétaire évalue la situation et ajuste les dates et durées **prévues** selon les besoins.



## Calculs de dépendance de dates

Lorsque vous saisissez ou modifiez la date d'une tâche, le système calcule les autres dates basées sur votre entrée. Il utilise un algorithme interne pour calculer de manière bidirectionnelle les dates des dépendances, en commençant par la cible dans laquelle vous avez entré la date.

Lorsque vous lancez des calculs de date de dépendance pour un workflow, notez les informations suivantes :

- Outre la factorisation des jours et des heures non travaillés, les calculs de date de dépendance utilisent deux propriétés à l'échelle du système : l'heure de début de la journée et le nombre d'heures par jour. Votre administrateur système configure ces paramètres.
- Si une ligne de tâche est ancrée, le calcul de dépendance de dates ne met pas à jour ses dates (même si les colonnes de dates sont vides).
- Le calcul de dépendance de dates est sans effet sur les tâches actives et terminées. Seules les tâches dont l'état est En attente sont affectées.
- La fonction de calcul de dépendance de dates observe les options des périodes non travaillées définies pour chaque tâche. L'algorithme de calcul tient compte du fait qu'une tâche est planifiée pour progresser au cours de périodes non ouvrables, des week-ends ou les deux.
- Ne consignez aucune heure prévues en dehors des heures de bureau si vous souhaitez effectuer un calcul de dépendance de dates ou d'autres calculs par la suite. Ces informations seront écrasées par le processus automatique.

### Calcul automatique de dates de workflow

Lorsque vous saisissez ou modifiez la date d'une tâche, le système calcule les autres dates basées sur votre entrée.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour calculer automatiquement les dates de workflow, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Saisissez ou changez la date d'une tâche dans l'une des zones de date.
2. Sélectionnez la date et cliquez n'importe où sur l'écran sauf sur une autre zone de date.



L'icône **Calcul de dépendance de dates** (  ) s'affiche en regard de la date de fin.

3. Cliquez sur l'icône **Calcul de dépendance de dates**.

Pour recalculer la dépendance de dates, vous pouvez également cliquer sur l'une des icônes de la barre d'outils.

#### Résultats

Les autres dates du workflow sont modifiées, à cause de la nouvelle saisie.

### Calcul des dépendances de date au-dessus d'une tâche verrouillée

Si vous modifiez la date d'une tâche située au-dessus d'une tâche verrouillée dans un workflow, un message d'avertissement s'affiche lorsque vous calculez des dépendances de date.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour clarifier cette tâche, la procédure qui suit suppose que :

- La tâche 1.8 est verrouillée.
- Vous devez changer la durée de la tâche 1.5 de 5 à 10 jours.
- Chaque tâche dépend de la tâche précédente.

## Procédure

1. Ouvrez le workflow concerné et changez la durée de la tâche 1.5 de 5 à 10 jours.



2. Cliquez sur l'icône **Calcul de dépendance de dates** (  ) en regard de la date de fin de la tâche 1.5.

Le système affiche un message d'avertissement indiquant que vous ne pouvez pas lancer un nouveau calcul sur la ligne verrouillée.

3. Cliquez sur la date de début de la tâche 1.8.
4. Cliquez sur l'icône **Calcul de dépendance de dates**.

## Résultats

Le système calcule les dates sous la tâche verrouillée.

## Planification des jours ouvrables

IBM Marketing Operations vous permet de gérer et d'allouer vos ressources de manière efficace.

IBM Marketing Operations contient les paramètres ci-dessous pour vous aider à gérer et allouer les ressources :

- Spécifier les jours non ouvrables : permet à votre organisation de définir un ensemble de dates qui, par défaut, ne sont pas incluses lorsque le système calcule les dates et les durées des tâches.
- Inclure les week-ends dans les jours ouvrables : par défaut, les week-ends ne sont pas compris dans le calcul des dates et durées des tâches. Cependant, vous pouvez modifier ce paramétrage pour planifier certaines tâches en incluant les week-ends.

Par défaut, les tâches n'incluent pas les week-ends ou les jours non ouvrables lors du calcul de leurs dates et de leurs durée.

Pour afficher la liste de jours non ouvrables, cliquez sur **Jours non ouvrables** sur la page Administration.

**Remarque :** Lorsque vous affichez le calendrier IBM Marketing Operations Les jours définis comme période non ouvrable sont indiqués par un X gris en arrière-plan. Dans la vue linéaire, les jours non ouvrables apparaissent dans une colonne grisée. De plus, le nom de la période non ouvrable (par exemple, Fête du travail) s'affiche lorsque vous pointez sur la date.

## Périodes non ouvrables

Vous pouvez définir comme jours non ouvrables les jours pendant lesquels aucun travail n'est habituellement effectué par les employés dans IBM Marketing

Operations. Marketing Operations prend en charge un ensemble de jours non ouvrables à l'échelle du système, séparés en types définis par l'utilisateur.

Par exemple, supposons que les jours non ouvrables ci-dessous sont définis dans Marketing Operations.

Tableau 14. Exemples de catégories et de dates de jours non ouvrables

| Catégorie               | Dates                           |
|-------------------------|---------------------------------|
| Congés de l'entreprise  | 1/1/2015, 14/7/2015, 25/12/2015 |
| Jours fériés            | 15/4/2015, 3/10/2015            |
| Hors site de la société | 15/8/2015                       |

Une fois que vous avez défini les jours non ouvrables, vous pouvez choisir de planifier des travaux pendant ces jours, pour chaque projet et ses tâches.

Si la période active d'une tâche contient des jours non ouvrables, sa date de fin est décalée d'une journée pour chacune de ces dates. Par exemple, supposons que le 11/11/2015 soit défini comme un jour non ouvrable. Si la tâche 1.3 est prévue pour commencer le 10/11/2015 et si sa durée est de trois jours, sa date de fin est le 14/11/2015. Aucun travail n'est planifié pour le 11/11, étant donné qu'il s'agit d'un jour non ouvrable.

Vous pouvez choisir d'ignorer la période non ouvrable pour toutes les tâches. Dans ce cas, le workflow considère toute période non ouvrable comme des journées ouvrables normales. Par conséquent, si vous choisissez d'ignorer les jours non ouvrables pour la tâche 1.3, la date de fin de la tâche devient le 13/11/2015.

## Week-ends

Pour certaines tâches, vous avez peut-être besoin de programmer du travail le week-end. Par exemple, les imprimeries travaillent souvent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Si vous avez des tâches que vous devez envoyer à une imprimerie, vous pouvez les programmer les jours de week-end.

Par exemple, vous avez une tâche appelée "Impression de brochures à l'atelier d'impression". Cette tâche peut démarrer le vendredi 15 juin et avoir une durée de trois jours. Si vous choisissez d'inclure les week-ends, la date de fin de cette tâche est le lundi 18 juin. Si vous choisissez de ne pas inclure les week-ends, la date de fin de cette tâche est le mercredi 20 juin.

## Paramètres des périodes ouvrables et non ouvrables

L'indicateur **Jours travaillés** du workflow vous offre plusieurs possibilités pour la planification des tâches.

Vous pouvez planifier les tâches de l'une des manières ci-dessous.

Tableau 15. Options de planification des tâches

| Indicateurs             | Comportement                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ouvr. (jours ouvrables) | La planification des tâches ne prend pas en compte les périodes non ouvrables et les week-ends.<br><b>Remarque :</b> Cette option est la valeur par défaut pour toutes les tâches. |
| Wkd. (week-ends)        | La tâche est planifiée pour inclure les week-ends, et non les périodes non ouvrables définies dans le système.                                                                     |

Tableau 15. Options de planification des tâches (suite)

| Indicateurs           | Comportement                                                                                                                                 |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chôm. (jours chômés)  | La planification des tâches ne prend pas en compte les week-ends, mais du travail doit être effectué pendant une autre période non ouvrable. |
| Tous (tous les jours) | La tâche est planifiée pour inclure tous les jours.                                                                                          |

**Remarque :** La colonne Jours travaillés est un outil de planification et de ciblage. Ne modifiez pas cette colonne une fois que les dates et les heures réelles sont consignées pour une tâche. Cela pourrait les remplacer.

## Edition de feuilles de calcul de workflow

Lorsque vous créez un projet, un assistant basé sur le modèle que vous avez sélectionné collecte des informations. Après avoir exécuté les pages de l'assistant, vous pouvez personnaliser le workflow par défaut qui est fourni par le modèle de projet.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Outre les modèles de projet, qui peuvent inclure des tâches et des valeurs de workflow, votre installation peut gérer un ensemble de modèles de workflow. Les modèles de workflow sont des composants de modèle indépendants des modèles de projet. Lorsqu'un projet est à l'état Non démarré, vous pouvez déterminer si le workflow fourni par le modèle de projet convient ou si un autre modèle de workflow offre un meilleur point de départ. Pour plus d'informations sur les modèles de workflow, voir le manuel *Marketing Operations - Guide d'administration*.

La possibilité de personnaliser ou non les workflows fournis par un modèle dépend de vos droits d'accès utilisateur. Si des icônes de la barre d'outils indisponibles ou si les valeurs sont accessibles en lecture seule, vous ne disposez pas des droits appropriés pour modifier le workflow.

### Procédure

1. Ouvrez le nouveau projet et cliquez sur l'onglet **Workflow**. Le workflow s'affiche tel qu'il est fourni par le modèle.
2. Cliquez sur **Editer** (). La feuille de calcul s'affiche en mode édition. Pour toute information sur les options de ce mode, voir «Barre d'outils du mode édition», à la page 85.
3. Pour remplacer toutes les lignes et valeurs de feuille de calcul par des données provenant d'un modèle de workflow déjà défini (si le projet n'est pas à l'état Non démarré), cliquez sur **Outils > Importer et enregistrer le workflow**. Un avertissement s'affiche pour indiquer que cette procédure supprime le workflow en cours. Cliquez sur **OK**, puis sélectionnez un modèle de workflow et cliquez sur **Importer**.
4. Pour modifier les noms de tâche et de phase par défaut conformément à vos tâches et phases spécifiques, cliquez dans les cellules de la première colonne pour effectuer vos modifications. Vous pouvez également modifier les dépendances de tâche. Pour obtenir de plus amples informations relatives aux dépendances, voir la section «Dépendances des tâches», à la page 91.

5. Pour ajouter des lignes à une feuille de calcul, cliquez sur **Ajouter une ligne** (  ) et sélectionnez **Tâche**, **Tâche de formulaire**, **Approbation**, ou **Phase**. Pour plus d'informations, voir «Ajout d'une phase ou d'une tâche», à la page 88.
6. Entrez les dates cible ou prévues/réelles pour les tâches, en fonction de la manière dont vous souhaitez utiliser le planning.
  - Vous pouvez saisir la date de début, la date de fin et la durée d'une tâche. Si vous n'entrez que deux de ces valeurs, le système calcule automatiquement la troisième valeur. Par exemple, si vous saisissez une date de début et une date de fin prévues, le système calcule la durée.
  - La colonne Jours travaillés indique le nombre de jours ouvrables pour une tâche, et vous pouvez entrer n'importe quelle date de début ou de fin. Par exemple, même si une tâche ne doit pas inclure de week-ends, vous pouvez tout de même sélectionner un dimanche comme date de fin.
7. Pour indiquer qu'une tâche est un jalon, par exemple, une date de livraison, cliquez dans la colonne **Type de jalon** et sélectionnez un jalon qui apparaît dans la liste déroulante.  
 Votre administrateur définit les options des jalons dans cette liste.
8. Sélectionnez les membres ou les rôles auxquels la tâche doit être affectée dans les colonnes **Membres** et **Rôles de membre** ou dans les colonnes **Réviseurs** et **Rôles de réviseur**. Pour plus d'informations, voir «Ajout de rôles et de membres aux tâches», à la page 98.
9. Effectuez d'autres sélections et d'autres saisies dans la feuille de calcul pour refléter le workflow de votre projet.
10. Entrez des instructions ou des remarques sur une tâche dans la colonne **Remarques**.
11. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

## Barre d'outils du mode édition

Lorsque vous passez du mode vue au mode édition, vous pouvez modifier le workflow. Cliquez sur les icônes de la barre d'outils pour ajouter, déplacer et supprimer des phases et des tâches.

Le tableau suivant décrit les options de la barre d'outils.

Tableau 16. Barre d'outils d'édition pour l'onglet Workflow

| Icône                                                                               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Ajouter une ligne.</b> Pour ajouter une ligne après une ligne existante dans le workflow, sélectionnez la ligne puis cliquez sur cette icône pour indiquer le type de ligne. Vous pouvez ajouter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâche</li> <li>• Tâche de formulaire</li> <li>• Approbation</li> <li>• Phase : les phases organisent des tâches en groupes.</li> </ul> <p>Marketing Operations ajoute la tâche et renumérote les tâches suivantes.</p> |

Tableau 16. Barre d'outils d'édition pour l'onglet Workflow (suite)

| Icône                                                                               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>En série.</b> Par défaut, le système ajoute des lignes à la feuille de calcul en série, chaque tâche dépend donc de la tâche qui la précède. Pour utiliser une autre option de dépendance, cliquez sur cette icône et faite une sélection avant d'ajouter la tâche suivante au workflow.</p> <p>Sélectionnez une option de dépendance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune dépendance : lorsque vous ajoutez une ligne, le système ne la rend pas dépendante d'une autre ligne.</li> <li>• En série : lorsque vous ajoutez une ligne, le système la rend dépendante de la ligne qui la précède.</li> <li>• En parallèle : lorsque vous ajoutez une ligne, le système la rend dépendante de la ou des mêmes tâches que la ligne qui la précède.</li> </ul> <p>Chaque ligne que vous ajoutez utilise la même option de dépendance tant que vous n'avez pas modifié votre sélection.</p> <p>Vous pouvez également modifier manuellement des dépendances ; cliquez sur le nom de la tâche ou de la phase et indiquez une liste séparée par des virgules de numéros entre parenthèses. Pour plus d'informations, voir «Dépendances des tâches», à la page 91.</p> |
|    | <p><b>Déplacer la ligne vers le haut.</b> Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour déplacer vers le haut la ligne sélectionnée.</p> <p><b>Remarque :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque vous déplacez une ligne, ses dépendances de tâche ne changent pas.</li> <li>• Lorsque vous déplacez une phase, toutes les tâches qui lui sont associées sont déplacées avec elle.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  | <p><b>Déplacer la ligne vers le bas.</b> Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour déplacer vers le bas la ligne sélectionnée.</p> <p><b>Remarque :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque vous déplacez une ligne, ses dépendances de tâche ne changent pas.</li> <li>• Lorsque vous déplacez une phase, toutes les tâches qui lui sont associées sont déplacées avec elle.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  | <p><b>Supprimer la ligne.</b> Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour supprimer le composant.</p> <p><b>Remarque :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous ne pouvez pas supprimer la première phase d'une feuille de calcul de workflow.</li> <li>• Lorsque vous supprimez une phase, les tâches qui lui sont associées sont ajoutées à la phase précédente. Les tâches ne sont pas supprimées.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Tableau 16. Barre d'outils d'édition pour l'onglet Workflow (suite)

| Icône                                                                               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>Recalculer les dates.</b> Appuyez sur les touches Maj+clik pour sélectionner une ou plusieurs cellules adjacentes dans la feuille de calcul, puis cliquez sur cette icône pour appliquer l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservation des temps morts entre des tâches : recalcule toutes les dépendances de dates en fonction de vos modifications et conserve tous les temps morts entre des tâches dépendantes.</li> <li>• Suppression des temps morts entre les tâches : permet de recalculer toutes les dépendances de tâche en fonction des modifications que vous avez effectuées : les temps morts entre les tâches dépendantes sont supprimés.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    | <p><b>Outils.</b> Propose des options qui affectent les valeurs de cellules spécifiques d'une feuille de calcul ou d'une colonne sur toute la feuille de calcul.</p> <p>Pour pouvoir appliquer l'une des options suivantes, vous devez tout d'abord appuyer sur les touches Maj+clik pour sélectionner une ou plusieurs cellules adjacentes dans la feuille de calcul :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copier : copie le contenu des cellules sélectionnées dans le presse-papiers.</li> <li>• Coller : colle le contenu du presse-papiers, en commençant par la cellule sélectionnée.</li> <li>• Coller la ligne en dessous : colle le contenu du presse-papiers sous la ligne sélectionnée.</li> <li>• Marquer comme : modifie les valeurs Etat et % terminé pour la ou les tâches correspondantes. Par exemple, Marquer comme Terminé change le statut de Terminé et % terminé pour 100%. Vous pouvez attribuer à une tâche l'état Ignoré, Terminé, Actif ou En attente.</li> <li>• Remplir bas/haut : copie la valeur de la cellule ou du groupe de cellules sélectionné dans les cellules du-dessous ou du-dessus.</li> <li>• Effacer : efface toutes les entrées de la cellule ou du groupe de cellules sélectionné.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> Vous devez appliquer ces options aux cellules qui sont adjacentes ; autrement dit, l'utilisation de Maj+clik pour sélectionner des cellules n'est pas prise en charge.</p> <p>Les autres options de la fonction de menu <b>Outils</b> sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Import and save workflow : disponible uniquement si le projet a le statut Non démarré. Remplace toute la feuille de calcul par les tâches et les valeurs d'un précédent modèle de workflow défini.</li> <li>• Effacer colonne : cliquez sur une seule cellule, puis sélectionnez cette option pour effacer toutes les entrées de cette colonne. Pour les colonnes comportant une valeur par défaut, par exemple Jours travaillés, chaque cellule est définie sur la valeur par défaut.</li> <li>• Effacer tout : efface toutes les entrées de la feuille de calcul.</li> </ul> |
|  | <p><b>Annuler.</b> Cliquez sur cette icône pour annuler votre dernier changement.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|  | <p><b>Répéter.</b> Cliquez sur cette icône pour réappliquer un changement que vous avez annulé.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Tableau 16. Barre d'outils d'édition pour l'onglet Workflow (suite)

| Icône                                                                             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Enregistrer.</b> Cliquez sur cette icône pour sélectionner l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrer : Enregistrement temporaire, la feuille de calcul reste en mode édition.</li> <li>• Save and Duplicate : Enregistre votre travail et crée un projet avec les données fournies sur tous les onglets.</li> <li>• Enregistrer et terminer : Enregistre votre travail et l'affiche en mode de vue de feuille de calcul.</li> <li>• Save and Return to List : Enregistre votre travail et affiche la liste de projets et de demandes la plus récemment sélectionnée.</li> </ul> |
|  | <p><b>Annuler.</b> Renvoie au mode de vue de feuille de calcul sans enregistrer les modifications apportées depuis votre dernière sauvegarde.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Ajout d'une phase ou d'une tâche

Pour ajouter une tâche ou une phase à un workflow, vous devez disposer des droits appropriés sur le modèle associé.

Si l'option **Ajouter** n'est pas dans votre barre d'outils, contactez votre administrateur pour qu'il vous accorde les droits d'accès appropriés.

Notez les informations ci-après sur les lignes de phase et de tâche.

- Pour différencier les phases des tâches, les lignes des phases sont affichées dans la feuille de calcul avec un arrière-plan grisé. En outre, des icônes d'identification permettent de différencier les tâches des tâches d'approbation.
- Lorsque vous ajoutez une phase ou une tâche, vous pouvez indiquer où les insérer dans la feuille de calcul : entrez le numéro de la phase et le numéro de la tâche avant le nom de la tâche.  
Par exemple, si vous entrez 2.3 Réunion d'équipe n'importe où dans la liste de tâches, la tâche sera placée sous la tâche 2.2. Les numéros de tâche suivants dans cette phase sont renumérotés automatiquement, ainsi, l'étape 2.3 précédente porte à présent le numéro 2.4.
- Vous pouvez déplacer une phase ou une tâche dans une autre partie de la feuille de calcul. Utilisez les options de déplacement vers le haut et vers le bas de la barre d'outils pour déplacer la phase ou la tâche à l'emplacement approprié.
- Il existe plusieurs options pour la gestion des dépendances des tâches lorsque de nouvelles lignes sont ajoutées et que des lignes existantes sont supprimées. Pour plus d'informations, voir «Dépendances des tâches», à la page 91.
- Après avoir créé une approbation pour une tâche de workflow, vous pouvez uniquement modifier l'approbation elle-même et non la tâche correspondante dans le workflow.

Si vous essayez de modifier l'approbation à partir de sa tâche de workflow, un message d'erreur s'affiche pour indiquer que la ligne de tâche est verrouillée. Vous devez ouvrir l'approbation pour mettre à jour l'une de ses zones.

## Ajout de tâches de formulaire

Vous pouvez ajouter des tâches de formulaire à un workflow lorsque l'utilisateur doit compléter un formulaire donné au cours d'un workflow. Sélectionnez un formulaire à affecter à chaque tâche de formulaire.



## Procédure

1. Déterminez l'option de dépendance que doit utiliser la nouvelle tâche ou phase : cliquez sur **En série** () et sélectionnez **Aucune dépendance**, **En série**, ou **En parallèle**. Votre sélection reste active tant que vous ne la modifiez pas.
2. Dans la feuille de calcul de workflow, cliquez sur le nom de la phase ou de la tâche que la nouvelle ligne doit suivre.
3. Cliquez sur **Ajouter une ligne** () puis sélectionnez **Tâche de formulaire**.
4. Sélectionnez un formulaire dans la fenêtre instantanée puis cliquez sur **OK**.

**Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul formulaire pour chaque tâche. L'administrateur renseigne cette liste dans le modèle de projet.

## Que faire ensuite

Une fois que vous avez ajouté des tâches de formulaire au workflow, vous pouvez configurer des tâches d'approbation pour envoyer les formulaires complétés à l'approuvateur.

## Ajout de lignes dans la feuille de calcul de workflow

Ajoutez des lignes à la feuille de calcul de workflow pour ajouter des tâches, des tâches de formulaire,, des approbations et des phases.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant d'ajouter une ligne à la feuille de calcul de workflow, ouvrez le workflow en mode édition. Pour plus d'informations, voir «Barre d'outils du mode édition», à la page 85.

## Procédure

1. Déterminez l'option de dépendance que doit utiliser la nouvelle tâche ou phase : cliquez sur **En série** () et sélectionnez **Aucune dépendance**, **En série**, ou **En parallèle**. Votre sélection reste active tant que vous ne la modifiez pas.
2. Dans la feuille de calcul de workflow, cliquez sur le nom de la phase ou de la tâche que la nouvelle ligne doit suivre.
3. Ajoutez la phase, l'approbation, la tâche ou la tâche de formulaire : cliquez sur **Ajouter une ligne** () , puis sélectionnez **Tâche**, **Tâche de formulaire**, **Approbation** ou **Phase**.

Marketing Operations ajoute la nouvelle ligne à la feuille de calcul. Les phases s'affichent avec un arrière-plan ombré, les tâches et les approbations ont des icônes d'identification différentes.

4. Facultatif : Modifiez la dépendance affectée par le système à la ligne. Les numéros des tâches dont une tâche ou une phase est dépendante s'affichent entre parenthèses à la suite du nom. Si une date d'une tâche change, le système change les dates de toutes les tâches dépendantes.

Par exemple, supposons que vous ajoutiez une tâche et que son nom soit 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (2.4). Pour rendre cette tâche dépendante de la tâche 1.3 à la place de la tâche 2.4, nommez-la 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (1.3). Pour rendre cette tâche dépendante à la

fois de la tâche 1.3 et de la tâche 2.4, séparez les numéros de tâche par des virgules : nommez-la 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (1.3, 2.4).

Pour plus d'informations, voir «Dépendances des tâches», à la page 91.

5. Lorsque vous avez fini d'éditer le workflow, enregistrez vos modifications.

## Résultats

La phase ou la tâche est ajoutée au workflow après le point d'insertion.

### Ajout de lignes sous une tâche d'approbation verrouillée

Lorsque le processus d'approbation est en cours d'exécution pour une tâche d'approbation, cette tâche est verrouillée. Si un chef de projet clique sur une tâche d'approbation verrouillée en mode édition de feuille de calcul, une erreur se produit. Vous pouvez avoir besoin d'ajouter une autre étape après le début du processus d'approbation. Pour éviter cette erreur, ajoutez une tâche, puis changez le numéro qui lui est affecté par le système.

## Procédure

1. Déterminez l'option de dépendance que vous souhaitez pour la nouvelle tâche ou phase. Cliquez sur **En série** () et sélectionnez **Aucune dépendance**, **En série** ou **En parallèle**. Votre sélection reste active tant que vous ne la modifiez pas.
2. Sélectionnez une ligne non verrouillée. Sélectionnez la ligne située immédiatement sous la tâche d'approbation verrouillée.
3. Ajoutez une phase, une approbation ou une tâche. Cliquez sur **Ajouter une ligne** () , puis sélectionnez **Tâche**, **Approbation**, **Phase** ou **Tâche de formulaire**.
4. Modifiez le numéro affecté par le système à la nouvelle tâche ou phase de sorte qu'il suive immédiatement celui de la tâche verrouillée. Par exemple, supposons que la tâche verrouillée soit 2.5 copie de révision - informelle (2.3). Cliquez sur le nom de la nouvelle tâche et remplacez son numéro par 2.6. Lorsque vous cliquez dans une autre cellule de feuille de calcul, le système déplace la nouvelle tâche après la tâche 2.5.

### Séquence des phases et des tâches

Si vous modifiez le numéro d'une tâche ou d'une phase, la tâche est insérée avant la ligne correspondant au nouveau numéro.

Prenons par exemple l'ordre suivant :

1. Planification
2. Conception des documents
3. Génération de lead
4. Organisation et répartition
5. Révision marketing

Si vous modifiez la tâche 5, Révision marketing, en remplaçant son numéro par le 3, le nouvel ordre est le suivant.

1. Planification
2. Conception des documents
3. Révision marketing
4. Génération de lead

## 5. Organisation et répartition

Supposons maintenant que vous modifiez la tâche 2, Conception des documents, en remplaçant son numéro par le 4. Le nouvel ordre est le suivant.

1. Planification
2. Révision marketing
3. Conception des documents
4. Génération de lead
5. Organisation et répartition

Pour placer une tâche ou une phase à la fin, donnez-lui un numéro supérieur à celui de la dernière tâche ou phase. Par exemple, pour placer la phase 2, Révision marketing, à la fin, attribuez-lui le numéro 6 ou plus.

### Dépendances des tâches

IBM Marketing Operations offre différentes options pour la gestion des dépendances des tâches lorsque de nouvelles lignes sont ajoutées à la feuille de calcul d'un workflow et que des lignes existantes sont supprimées.

En mode édition de feuille de calcul, cliquez sur **En série**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

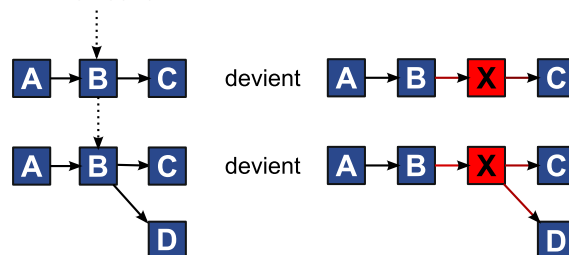
- **Aucune dépendance** : le système ne crée pas automatiquement de dépendances pour les nouvelles lignes. Si vous avez besoin de dépendances pour les nouvelles tâches et phases, modifiez le nom de la tâche pour les ajouter manuellement.
- **En série** : le système insère de nouvelles lignes dans une chaîne de tâches existante.
- **En parallèle** : le système insère de nouvelles lignes dans une branche de dépendance parallèle à une chaîne de tâches existante.

### Insertion de tâches dans une série

L'insertion **En série** crée une dépendance entre la nouvelle tâche et celle qui la précède. Tous les éléments qui dépendaient de cette tâche dépendent alors de la nouvelle tâche.

Vous insérez une tâche en série si elle ne peut démarrer qu'une fois la tâche précédente terminée. Par exemple, dans cette figure, si la tâche X ne peut pas démarrer avant que la tâche B soit terminée, vous insérez la tâche X en série.

Insérer une tâche après  
"B" en série

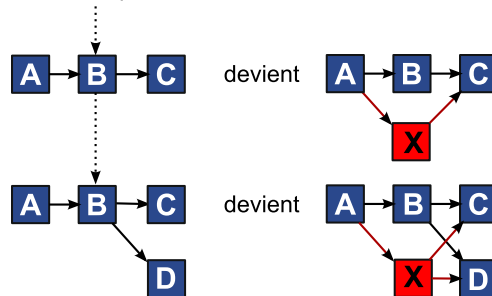


## Insertion de tâches en parallèle

L'insertion **En parallèle** crée une dépendance entre la tâche et les éléments (tâches ou phases) dont la tâche précédente dépendait. Les éléments qui dépendaient de la tâche précédente dépendent également de la nouvelle tâche.

Vous insérez une tâche en parallèle lorsqu'elle peut être exécutée en même temps qu'une autre tâche. Par exemple, dans cette figure, si la tâche X peut être exécutée en même temps que la tâche B, vous insérez la tâche X en parallèle.

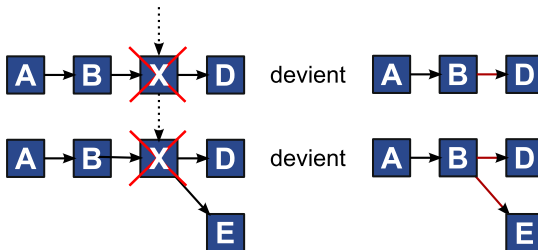
Insérer une tâche après  
"B" en parallèle



## Suppression des tâches

La suppression d'une tâche retire la tâche sélectionnée de la chaîne. Le système relie ensuite les deux segments restants de la chaîne de sorte qu'elle soit continue.

Supprimer la tâche "C"  
en conservant la chaîne



Lorsqu'une tâche est supprimée, ses éléments dépendants sont rendus dépendants de ses dépendances avant la suppression. Ainsi, toutes les chaînes de dépendances séquentielles sont conservées.

## Modes par défaut et "derniers paramètres utilisés"

Pour rendre l'ajout d'une tâche aussi simple et cohérent que possible, IBM Marketing Operations adopte le comportement suivant.

- Le mode par défaut est **En série**. Lorsque vous commencez une session d'édition, ce mode est utilisé comme mode d'insertion.
- Le système se rappelle du "dernier mode utilisé" pour chaque session d'édition. Lorsque vous sélectionnez un autre mode de dépendance, il est utilisé à chaque fois que vous ajoutez une tâche jusqu'à ce qu'il soit à nouveau modifié ou que la session d'édition soit terminée.

- Par exemple, pour ajouter plusieurs tâches en parallèle, vous ne devez sélectionner le mode **En parallèle** qu'une seule fois. Par la suite, chaque fois que vous insérez une autre tâche, le système l'insère en parallèle, à moins que vous ne choisissiez explicitement un autre mode.

Si nécessaire, vous pouvez modifier manuellement la dépendance affectée par le système. Cliquez sur le nom de la tâche, puis modifiez la liste séparée par des virgules des numéros de tâche s'affichant entre parenthèses à la suite du nom.

## Colonnes de la feuille de calcul de workflow

Lorsque le workflow s'affiche en mode vue de feuille de calcul (vue par défaut) ou en mode édition, les données sont présentées dans une feuille de calcul composée de colonnes et de lignes. Consultez et entrez des informations dans les cellules de la feuille de calcul pour chaque colonne.

Tableau 17. Colonnes de la feuille de calcul de workflow

| Colonne                  | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tâches, phases           | <p>Répertorie les tâches et les phases qui composent le projet.</p> <p>En mode édition, cliquez sur la phase ou la tâche à réviser ou modifiez sa séquence, son nom ou ses dépendances.</p> <p>En mode vue, cliquez sur une tâche pour mettre à jour le statut et les informations de planification. Pour plus d'informations, voir «Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche», à la page 70 ou «Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue», à la page 73.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Etat                     | <p>Affiche une icône qui indique le statut de la tâche. Les tâches peuvent avoir l'un des statuts suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En attente</li> <li>• Actif</li> <li>• Ignoré</li> <li>• Terminé</li> </ul> <p>Les tâches d'approbation peuvent posséder l'un des états suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non démarré</li> <li>• En progression</li> <li>• En attente</li> <li>• Terminé</li> <li>• Annulé</li> <li>• Approuvé</li> </ul> <p>Lorsque le statut d'une tâche d'approbation est Non démarré, vous pouvez appliquer le statut En progression ou Annulé en mode d'édition. Lorsque le processus d'approbation est en cours d'exécution pour une tâche d'approbation, cette zone est en lecture seule. Pour plus d'informations, voir «Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue», à la page 73.</p> |
| Pourcentage d'achèvement | <p>Degré d'achèvement (en pourcentage) d'une tâche.</p> <p>En mode édition, cliquez sur la barre de mesure d'une tâche et entrez un nouveau pourcentage d'achèvement. La barre de mesure s'étend pour afficher un niveau comparable. Pour les tâches d'approbation, cette zone est en lecture seule.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Tableau 17. Colonnes de la feuille de calcul de workflow (suite)

| Colonne              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Début prévu/réel     | <p>Pour les tâches en attente, cette zone contient la date de début prévue. Les dates de début prévues s'affichent en italique. Lorsque vous avez passé l'état d'une tâche d'Actif à Terminé, cette zone contient la date de début réelle. Les dates de début réelles apparaissent en style normal.</p> <p>En mode édition, cliquez sur la cellule pour utiliser un calendrier et sélectionner une date et une heure.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Fin prévue/réelle    | <p>Pour les tâches en attente, cette zone contient la date de fin prévues. Les dates de fin prévues s'affichent en italique. Lorsque vous avez passé l'état d'une tâche d'Actif à Terminé, cette zone contient la date de fin réelle. Les dates de fin réelles apparaissent en style normal.</p> <p>En mode édition, cliquez sur la cellule pour utiliser un calendrier et sélectionner une date et une heure.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Durée prévue/réelle  | <p>Durée de la tâche en jours, heures et minutes.</p> <p>Si vous entrez des dates de début et de fin, le système calcule automatiquement une valeur pour cette zone (la date de fin prévue/réelle moins la date de début prévue/réelle).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Effort réel          | <p>Effort réel nécessaire pour terminer la tâche (à ne pas confondre avec la durée du calendrier). Durée de la tâche en jours, heures et minutes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Dates ancrées        | <p>Indique si la tâche est ancrée. Si une icône de verrouillage s'affiche, les dates de la tâche sont ancrées.</p> <p>Pour spécifier les dates ancrées pour une tâche, cliquez sur la colonne, puis sélectionnez <b>Ancrée</b> dans le menu. La date de la tâche n'est pas modifiable, même si elle dépend d'une modification.</p> <p>Si une dépendance n'est pas respectée, les dates en conflit apparaissent avec une icône et une police différentes.</p> <p>Par exemple, supposez que la tâche 2.2 dépend de la tâche 2.1. Si la date d'échéance prévue de la tâche 2.1 est placée après la date de début prévue de la tâche 2.2, les deux dates (date de fin de la tâche 2.1 et date de début de la tâche 2.2) apparaissent en rouge. Ceci se produit si vous avez ancré la date de la tâche 2.2 en sélectionnant l'icône de verrou dans la colonne <b>Dates ancrées</b>.</p>   |
| Jours travaillés     | <p>Indique les dates à utiliser pour déterminer les dates des tâches. Les options suivantes sont disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bus. - Jours ouvrables uniquement</b> : inclut uniquement des dates standard, hors vacances et week-ends, pour le calcul des dates de cette tâche. Ce planning est la valeur par défaut pour toutes les tâches.</li> <li>• <b>Wkd. - Jours ouvrables et week-end</b> : inclut les week-ends dans les calculs de date de cette tâche.</li> <li>• <b>Off. - Jours ouvrables + jours de congé</b> : inclut les périodes non ouvrables prédéfinies à l'échelle du système dans le calcul des dates de cette tâche.</li> <li>• <b>All - Tous les jours du calendrier</b> : inclut toutes les dates dans le calcul des dates de cette tâche. Aucune date n'est ignorée lors du calcul des dates pour cette tâche.</li> </ul> |
| Date de début prévue | <p>Date de début prévue de la tâche. En mode édition, cliquez sur le calendrier pour sélectionner une date.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Tableau 17. Colonnes de la feuille de calcul de workflow (suite)

| Colonne                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Date de fin prévue      | Date d'échéance prévue de la tâche. En mode édition, cliquez sur le calendrier pour sélectionner une date.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Durée cible             | Durée de la tâche en jours, heures et minutes. Egale à la différence entre la date de fin prévue et la date de début prévue.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Effort ciblé            | Estimation de l'effort ciblé requis pour terminer la tâche (à ne pas confondre avec la durée du calendrier).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Type de jalon           | <p>Jalon de tâche que vous sélectionnez dans une liste. Les options disponibles incluent Réunion, Événement et Début du travail. Les administrateurs système configurent les types de jalon se trouvant dans la liste.</p> <p>Pour plus d'informations sur le paramétrage des jalons, consultez le manuel <i>Marketing Operations - Guide d'installation</i>.</p>                                                                                                                                                          |
| Rôles de membre         | <p>Un ou plusieurs rôles associés à la tâche. Ces rôles peuvent être chargés automatiquement depuis le modèle du projet utilisé pour créer le projet ou le propriétaire du projet peut les configurer manuellement.</p> <p>Lorsque l'état d'une tâche d'approbation est En cours, En attente ou Terminé, la zone est en lecture seule.</p>                                                                                                                                                                                 |
| Membres                 | <p>Les personnes associées à la tâche.</p> <p>Si une tâche de workflow a un rôle dans sa colonne <b>Rôles de membre(s)</b>, le workflow ajoute automatiquement une personne dans la colonne correspondante <b>Membres</b> lorsque vous assignez des rôles aux personnes.</p> <p>Vous pouvez également ajouter manuellement des personnes dans la colonne Membres lorsque vous modifiez le workflow.</p> <p>Lorsque l'état d'une tâche d'approbation est En cours, En attente ou Terminé, la zone est en lecture seule.</p> |
| Rôles de réviseur       | <p>Zone en lecture seule qui indique le ou les rôles associés à une tâche d'approbation.</p> <p>Ces rôles peuvent être chargés automatiquement depuis le modèle du projet utilisé pour créer le projet ou le propriétaire du projet peut les configurer manuellement.</p> <p>Les rôles de réviseur permettent de préremplir les zones d'un processus d'approbation.</p>                                                                                                                                                    |
| Réviseurs               | <p>Zone en lecture seule qui indique les vérificateurs associés à une tâche d'approbation. Les réviseurs permettent de préremplir un processus d'approbation.</p> <p>Si une tâche de workflow a un rôle dans sa colonne <b>Rôles de réviseur(s)</b>, le workflow ajoute automatiquement une personne dans la colonne correspondante <b>Réviseur</b> lorsque vous affectez des personnes à des rôles.</p>                                                                                                                   |
| Appliquer la dépendance | Si cette tâche dépend d'autres tâches, détermine à quel point le système est strict sur l'interprétation des dépendances. Lorsque cette option est sélectionnée, le système interdit aux membres du projet de mettre à jour la tâche tant que les tâches dont elle dépend ne sont pas terminées.                                                                                                                                                                                                                           |
| Requis                  | Indique si cette tâche est requise. Les tâches requises ne peuvent être ignorées ou supprimées et leurs noms ne peuvent être changés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Tableau 17. Colonnes de la feuille de calcul de workflow (suite)

| Colonne       | Description                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code de tâche | Code en lecture seule identifiant chaque tâche de manière exclusive au sein d'un projet. Les intégrateurs système utilisent ce code pour implémenter une logique métier personnalisée impliquant des tâches. |
| Remarques     | Commentaires sur la tâche.                                                                                                                                                                                   |

## Saisie de données dans une plage de cellules

Pour réduire le temps de saisie des données, vous pouvez copier des données entrées pour une ou plusieurs tâches et les fournir pour une ou plusieurs autres tâches à l'aide des options **Outils**.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous disposez de 10 tâches consécutives avec les mêmes valeurs de début prévue, de fin prévue, de durée prévue et d'efforts prévus. Vous entrez les données pour la première tâche. Pour copier les valeurs de la première ligne dans les neuf lignes restantes, appuyez sur Maj tout en cliquant pour sélectionner les cellules de ces quatre colonnes pour les 10 tâches. Puis utilisez l'option **Recopier en bas**.

Vous pouvez également copier les données dans une ou plusieurs cellules adjacentes et les coller dans une ou plusieurs cellules adjacentes. Voir «Copie et collage dans le workflow», à la page 97.

**Remarque :** Les options permettant d'utiliser une plage de cellules s'appliquent uniquement aux cellules adjacentes : utilisez Maj+clik pour sélectionner les cellules.

### Procédure

1. Ouvrez le projet comportant les valeurs de tâches à dupliquer, puis cliquez sur l'onglet **Workflow**.
2. Cliquez sur **Editer**.
3. Appuyez sur Maj+clik dans la première cellule pour la sélectionner.
4. Déplacez le curseur sur la dernière cellule que vous souhaitez inclure, puis appuyez sur Maj+clik dans cette cellule.

La plage de cellules que vous avez sélectionnée est surlignée.

**Remarque :** Vous devez sélectionner une plage de cellules contiguës et non des cellules séparées.

5. Cliquez sur **Outils** () et sélectionnez l'une des options suivantes :

| Option                  | Description                                                                                                            |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Recopier en bas</b>  | Copie les valeurs des premières cellules sélectionnées dans toutes les autres cellules, jusqu'en bas de la sélection.  |
| <b>Recopier en haut</b> | Copie les valeurs des dernières cellules sélectionnées dans toutes les autres cellules, jusqu'en haut de la sélection. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.



## Copie et collage dans le workflow

Vous pouvez copier et coller la plupart des tâches dans le workflow.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas copier et coller des tâches de formulaire dans la feuille de calcul de workflow.

Lorsque vous copiez et collez des tâches, prenez en compte les éléments suivants.

- Pour la copie, vous devez sélectionner une plage de cellules contiguës à l'aide de Maj+clic. Vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs tâches déconnectées via la combinaison de touches Ctrl+clic.
- Pour sélectionner une seule cellule, vous devez utiliser Maj+clic.
- Si vous n'insérez pas suffisamment de tâches vides pour correspondre aux tâches que vous copiez, les valeurs de tâche existantes sont écrasées.
- Pour coller des lignes au point d'insertion, vous pouvez cliquer sur **Coller** dans le menu **Outils** ou appuyer sur Ctrl+V. Pour coller des lignes après la ligne sélectionnée, vous devez cliquer sur **Coller les lignes après** dans le menu **Outils**.
- Vous pouvez copier le statut d'une tâche d'approbation et le coller dans la colonne de statut d'une autre tâche d'approbation (mais pas dans celle d'une tâche standard).
- Il est impossible de copier un statut d'approbation. Si vous copiez le statut d'une d'approbation et le collez dans une nouvelle ligne d'une approbation qui n'est pas enregistrée, le statut de la nouvelle approbation est **Non démarré**.

### Copie de tâches sur Macintosh/Safari :

Le déplacement de tâches à l'aide de la fonction copier-coller dans un navigateur Safari est un processus légèrement différent de celui décrit pour Internet Explorer.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez plusieurs lignes de tâche sur le Macintosh à l'aide de la touche majuscule, il peut être difficile de déterminer les lignes qui sont sélectionnées par leur apparence. Assurez-vous de savoir quelles lignes vous avez sélectionnées.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas copier de tâches de formulaire sur la feuille de calcul de workflow.

### Procédure

1. Sélectionnez et copiez des tâches.
  - a. Sélectionnez la tâche, les tâches ou le bloc de cellules à copier.
  - b. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Outils** ou appuyez sur Ctrl+C. La boîte de dialogue Texte à copier s'affiche ; les informations de votre sélection sont déjà mises en évidence.
  - c. Appuyez sur Pomme+C pour copier l'intégralité du texte de la boîte de dialogue dans votre presse-papiers.
  - d. Cliquez sur **Continuer** pour fermer la boîte de dialogue.

A présent, vous pouvez coller les informations dans une autre application ou une autre zone de votre feuille de calcul.
2. Collez les tâches sélectionnées.
  - a. Copiez les informations d'une autre application ou d'une autre zone de votre feuille de calcul.

- b. Dans IBMMarketing Operations, sélectionnez la(es) ligne(s) de destination ou le bloc de cellules du workflow.
- c. Sélectionnez **Coller** dans le menu **Outils** ou appuyez sur Ctrl+V. La boîte de dialogue Texte à coller s'affiche ; elle contient une zone de texte vide.
- d. Appuyez sur Pomme+V pour coller dans la zone de texte les informations contenues dans votre presse-papiers.
- e. Cliquez sur **Continuer** pour coller ces informations dans la feuille de calcul à l'emplacement de votre sélection précédente.

### Copie de données dans Internet Explorer :

Vous pouvez copier des données d'un groupe continu de cibles vers un autre emplacement dans le même workflow ou dans le workflow d'un autre projet.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Vous ne pouvez pas copier et coller des tâches de formulaire dans la feuille de calcul de workflow.

### Procédure

1. Ouvrez le projet qui contient les tâches à copier et cliquez sur l'onglet **Workflow**.
2. Cliquez sur **Editer**.
3. utilisez Maj+clic pour sélectionner la première cible source. Si vous copiez uniquement cette valeur, passez à l'étape 5.
4. Placez le curseur sur la cible source finale et appuyez sur Maj+clic. La plage de cibles que vous avez sélectionnée est mise en évidence.
5. Dans le menu **Outils** du workflow, sélectionnez **Copier** pour copier la ou les tâches sélectionnées.  
Si vous collez les tâches dans le même workflow, passez à l'étape 7.
6. Si vous copiez les tâches dans le workflow d'un autre projet, accédez à l'onglet Workflow de destination et ouvrez-le pour modification.
7. Facultatif : Insérez un nombre suffisant de lignes vides sous la destination pour accueillir les valeurs de tâche que vous copiez.  
Par exemple, si vous avez copié des données de six tâches, vérifiez que six lignes de tâche consécutives sont disponibles. Si vous ne créez pas les lignes nécessaires, les valeurs de tâche existantes situées sous le point d'insertion sont écrasées.
8. Appuyez sur Maj+clic sur les cibles de destination.
9. Dans la barre d'outils du workflow, sélectionnez **Coller** dans le menu **Outils** pour coller les valeurs.

### Résultats

Les données source sont placées dans le workflow, en commençant par la tâche de destination sélectionnée.

### Ajout de rôles et de membres aux tâches

Lorsque vous créez un projet, le workflow inclut automatiquement des rôles de membre et de réviseur pour toutes les tâches si le modèle sélectionné fournit ces informations. Cependant, vous pouvez modifier les tâches de workflow pour affecter des rôles différents.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter des rôles et des membres aux tâches, procédez comme suit.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Workflow de votre projet.
2. Cliquez sur **Editer** ().
3. Pour sélectionner ou modifier les rôles de membre, cliquez sur la cellule **Rôles de membre** pour la tâche que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez sur l'icône de flèche vers le bas () pour afficher la liste des rôles disponibles.
5. Cliquez pour sélectionner un rôle ou appuyez sur Ctrl+clic pour sélectionner des rôles supplémentaires à affecter à cette tâche.
6. Pour sélectionner ou modifier des membres spécifiques, cliquez sur la cellule **Membre** pour la tâche que vous souhaitez modifier.
7. Cliquez sur l'icône de flèche vers le bas pour afficher la liste des membres disponibles.
8. Enregistrez votre travail.

### Que faire ensuite

Si vous disposez des droits "Afficher l'onglet Personnes" et "Editer les membres d'équipe et les rôles", vous pouvez sélectionner tous les utilisateurs et tous les rôles, même s'ils ne figurent pas dans l'onglet Personnes. Lorsque vous ajoutez un utilisateur au workflow d'un projet, le système l'ajoute automatiquement à l'onglet Personnes.

**Remarque :** Pour les tâches d'approbation, les cellules **Réviser** et **Rôle de réviser** ne peuvent pas être modifiées directement dans la feuille de calcul de workflow. Vous sélectionnez des réviseurs et des rôles de réviser lorsque vous démarrez un processus d'approbation. Pour plus d'informations, reportez-vous à «Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue», à la page 73.

### Rôles, personnes et tâches d'approbation :

Vous pouvez affecter un ordre à des rôles lorsque vous les ajoutez à une tâche d'approbation dans un workflow. Cet ordre est enregistré si vous enregistrez le workflow en tant que modèle.

Lorsque vous ajoutez des personnes aux rôles et que vous leur affectez du travail, la feuille de calcul répertorie les personnes par ordre alphabétique, selon leur nom. Lorsque vous créez une approbation à partir de la tâche, les réviseurs sont organisés en fonction de l'ordre des rôles. Cependant, dans la zone **A** de l'approbation, ils sont toujours répertoriés par ordre alphabétique. Si un rôle comporte plusieurs utilisateurs, ceux-ci sont triés par ordre alphabétique, selon leur nom.

### Exemple : Ordre des réviseurs pour une tâche d'approbation :

Vous pouvez définir l'ordre des réviseurs d'une tâche d'approbation.

Supposant que votre workflow comporte la tâche d'approbation 1.5 Révision de la brochure imprimée. Pour les rôles de réviseur, vous ajoutez des rôles dans l'ordre suivant :

1. Vérificateur juridique
2. Responsable marketing
3. Vérificateur de contenu

Si vous enregistrez ce workflow en tant que modèle, et si vous créez ultérieurement un projet à l'aide de ce modèle, cet ordre est conservé.

Or, supposons que vous affectez des personnes à des rôles, comme suit.

1. Réviseur juridique : Nancy Chan
2. Responsable marketing : Brian Doyle, Andy Proctor
3. Réviseur de contenu : Elaine Jones, Mark Davis, Brad Johnson, Wilson Alvarez

Lorsque vous cliquez sur la tâche 1.5 et que vous créez la tâche d'approbation correspondante, les réviseurs sont répertoriés dans l'ordre suivant (par ordre alphabétique dans leurs rôles respectifs) :

1. Nancy Chan
2. Andy Proctor
3. Brian Doyle
4. Brad Johnson
5. Elaine Jones
6. Mark Davis
7. Wilson Alvarez

Pour afficher la liste des réviseurs dans un ordre différent, déplacez-les vers le haut ou vers le bas dans la tâche d'approbation.

#### Liste Mes tâches :

IBM Marketing Operations permet aux utilisateurs d'afficher la liste des tâches qui leur sont affectées.

Cette liste s'appelle Mes tâches. Chaque utilisateur en voit une vue personnalisée lorsqu'il sélectionne **Opérations > Tâches**.

La liste Mes tâches contient toutes les tâches qui vous sont affectées, ce qui vous permet de visualiser les tâches de plusieurs projets. Cette fonctionnalité regroupe les informations que vous auriez sinon récupérées en accédant à chaque projet séparément, en cliquant sur l'onglet Workflow et en recherchant toutes les tâches qui vous ont été affectées.

A partir de cet écran, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Affichage d'une vue récapitulative de toutes vos tâches et approbations.
- Balisage des tâches sélectionnées comme étant terminées ou ignorées.
- Accès à l'onglet Workflow d'une tâche.
- Mise à jour des propriétés d'une tâche.
- Recherche ou filtrage de la liste de tâches à l'aide de critères choisis.

## Filtres de la page Mes tâches

Par défaut, la page Mes tâches affiche toutes vos tâches, pour tous les projets et les demandes.

Vous pouvez filtrer la liste des tâches affichées en cliquant sur l'icône **Actions**

() en haut de la page.

Le tableau ci-dessous décrit les filtres disponibles.

Tableau 18. Filtres de tâches

| Filtre                                         | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toutes les tâches de mes équipes               | Répertorie les tâches affectées à toutes les équipes dont vous êtes membre.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Toutes les tâches non affectées de mes équipes | Répertorie les tâches affectées à une équipe dont vous êtes membre mais qui ne sont pas encore affectées à une personne.                                                                                                                                                                                         |
| Toutes les tâches                              | Répertorie toutes les tâches du système.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mes tâches actives                             | Répertorie les tâches actives qui vous ont été affectées pour tous les projets actifs (ces tâches ont démarré mais ne sont pas encore terminées).                                                                                                                                                                |
| Mes tâches terminées                           | Répertorie les tâches qui vous ont été affectées et qui sont marquées comme terminées.                                                                                                                                                                                                                           |
| Mes jalons futurs                              | Répertorie les tâches répondant à tous les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Un indicateur de jalon est spécifié pour la tâche.</li><li>• La tâche vous est affectée.</li><li>• La tâche n'est pas terminée ou ignorée.</li></ul>                                                      |
| Mes jalons                                     | Répertorie tous les jalons des tâches qui vous ont été affectées.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Mes tâches récentes                            | Répertorie toutes les tâches futures et en cours répondant aux critères suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• La tâche vous est affectée.</li><li>• La tâche n'est pas terminée ou ignorée.</li><li>• La tâche a une date de début ou de fin qui est comprise dans les 14 derniers jours.</li></ul> |
| Mes approbations en attente                    | Liste toutes les tâches d'approbation qui sont en attente de votre réponse.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Mes tâches                                     | Répertorie toutes les tâches affectées. Cette liste est la vue par défaut lorsque vous sélectionnez <b>Opérations &gt; Tâches</b> .                                                                                                                                                                              |
| Mes tâches à venir                             | Répertorie les tâches qui vous ont été affectées et dont la fin est prévue au cours des 14 prochains jours.                                                                                                                                                                                                      |

## Panneau des tâches

Quand vous cliquez sur une tâche dans la page **Mes tâches**, son objet parent s'ouvre dans la partie gauche et le panneau des tâches s'ouvre dans la partie droite. Le panneau des tâches fournit des raccourcis vers la plupart des fonctions d'IBM Marketing Operations, du contexte pour la tâche que vous effectuez, ainsi que des outils pour vous déplacer directement dans le workflow.

En fonction de l'objet parent que vous utilisez et de vos droits d'accès, vous pouvez cliquer sur les liens du panneau des tâches pour effectuer les tâches suivantes :

- Modifier les onglets de projet.
- Ajouter des pièces jointes.
- Lire et poster des messages.
- Gérer les membres d'équipe et les réviseurs.
- Rechercher et remplacer des propriétaires de tâche.
- Modifier le workflow.
- Modifier les allocations et lignes budgétaires.
- Modifier le suivi.
- Ajouter un objet ou une demande enfant.
- Lier un programme, projet ou demande existant à l'objet parent.
- Si vous êtes le propriétaire d'un projet, vous pouvez modifier le formulaire lié à une tâche de formulaire dans le workflow.

Le panneau des tâches fournit également du contexte pendant que vous travaillez en affichant la tâche suivante du workflow (que vous avez le droit de visualiser) dans la partie inférieure du panneau des tâches. Si vous n'êtes pas autorisé à la modifier, la tâche est en mode affichage. Vous pouvez également enregistrer le temps d'effort et écrire des commentaires passifs.

Utilisez les outils suivants pour vous déplacer entre plusieurs tâches et approbations directement sur le panneau des tâches :

- Enregistrer la tâche pour travailler dessus ultérieurement, en cliquant sur **Enregistrer pour plus tard**.
- Accéder au formulaire lié pour des tâches de formulaire.
- Marquer la tâche comme étant terminée en cliquant sur **Terminer**.
- Ignorer la tâche en cliquant sur **Ignorer**.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas **ignorer** ou **terminer** des tâches de formulaire à partir du panneau des tâches. Pour terminer une tâche de formulaire, suivez le lien vers le formulaire et terminez celui-ci.

### Définition du jalon d'une tâche

Vous pouvez définir un jalon pour une tâche pour vous assurer que la tâche est terminée avant que le workflow ne se poursuive.

### Procédure

1. Ouvrez le projet, puis l'onglet Workflow.
2. Cliquez sur **Editer** pour rendre la feuille de calcul de workflow modifiable.
3. Dans la colonne **Type de jalon**, sélectionnez un jalon dans la liste déroulante sur la ligne de la tâche pour laquelle vous souhaitez en définir un.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et terminer** pour enregistrer le jalon que vous avez défini.

### Résultats

Le jalon est maintenant activé pour le projet.

## Statut des tâches de workflow

Chaque nouvelle tâche de workflow a le statut En attente. A mesure que les chefs de projet et participants travaillent sur des tâches, ils mettent à jour le statut pour indiquer l'avancement.

Vous pouvez modifier le statut d'une tâche lorsque vous travaillez en mode de vue de feuille de calcul ou en mode de vue de calendrier linéaire en cliquant sur le nom de la tâche. Pour plus d'informations, voir «Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche», à la page 70. Vous pouvez également modifier le statut d'une tâche lorsque vous êtes en mode édition : cliquez sur la colonne **Etat** de la tâche, puis sélectionnez le statut approprié dans la liste déroulante.

Tableau 19. Statut de la tâche

| Etat       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En attente | Indique qu'une tâche n'est pas encore en cours. Lorsque vous créez une tâche, elle adopte cet état par défaut qui est symbolisé par une zone d'état blanc.                                                                                                                                                                                                                            |
| Actif      | Indique qu'une tâche est en cours. Symbolisé par l'icône  . Vous pouvez également entrer A pour placer une tâche à l'état Actif                                                                                                                                                                    |
| Ignoré     | Indique qu'une tâche a été ignorée. Symbolisé par l'icône  . Les tâches ignorées sont des tâches pour lesquelles les membres n'effectuent plus aucun travail. Toutes les dépendances de cette tâche sont également ignorées. Vous pouvez également entrer S pour placer une tâche à l'état ignoré. |
| Terminé    | Indique qu'une tâche est terminée. Symbolisé par l'icône  . Vous pouvez également entrer F pour placer une tâche à l'état Terminé.                                                                                                                                                                 |

Notez les relations suivantes entre le statut et la valeur de % **terminé** d'une tâche.

- Si vous entrez 100 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche, le statut passe à Terminé.
- Si vous entrez 0 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche (qui était préalablement terminée), le statut devient En attente.
- Si vous entrez un nombre compris entre 1 et 99 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche (qui était préalablement terminée), le statut passe à Actif.
- Si vous marquez une tâche comme **Ignorée**, toutes les dates de cette tâche sont effacées. Tant que vous ne cliquez pas sur **Enregistrer** (ou **Enregistrer et terminer**), vous pouvez récupérer ces dates en annulant la session d'édition. Toutefois, une fois que vous avez enregistré la feuille de calcul avec les dates effacées, vous ne pouvez plus les récupérer.

**Remarque :** Les tâches de formulaire du workflow peut avoir le statut **Attente** ou **Actif**. Pour terminer une tâche de formulaire, vous devez compléter le formulaire lié.

## Statut des tâches d'approbation

Le processus d'approbation met à jour l'état des tâches d'approbation. Lorsque le processus d'approbation commence pour une tâche d'approbation, vous ne pouvez plus éditer la tâche sur l'onglet Workflow.

Pour plus d'informations, voir «Démarrage d'un processus d'approbation à partir du mode vue», à la page 73.

## Achèvement de plusieurs tâches

Si des tâches vous sont affectées pour un ou plusieurs projets, vous pouvez les définir comme terminées toutes ensemble.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour terminer plusieurs tâches en une seule fois, procédez comme suit.

### Procédure

1. Ouvrez la page de liste Tâches pour consulter la liste des tâches qui vous ont été affectées.
2. Cochez la case de chaque tâche que vous souhaitez terminer.
3. Cliquez sur **Terminer la sélection**.
4. Dans la boîte de dialogue Terminer les tâches sélectionnées, sélectionnez l'une des options suivantes :

| Option                                                           | Description                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conservez toutes les dates en l'état</b>                      | Les tâches sont marquées comme terminées, mais aucune date de fin n'est modifiée.                                           |
| <b>Paramétrer toutes les dates de fin réelles sur Maintenant</b> | Chaque tâche sélectionnée est marquée comme terminée et sa zone de date de fin réelle affiche la date et l'heure courantes. |

5. Cliquez sur **Continuer** pour terminer la ou les tâches sélectionnées, ou sur **Annuler** pour revenir à la page de liste sans enregistrer les modifications.

### Résultats

Les tâches sélectionnées sont supprimées de la page de liste Tâches et leur statut est passé à Terminé. De plus, leur date de fin est définie, si vous avez sélectionné cette option.

## Omission de plusieurs tâches

Vous pouvez omettre des tâches qui vous sont affectées pour des projets.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Vous ne pouvez pas omettre des tâches de formulaire dans le workflow.

### Procédure

1. Ouvrez la page de liste Tâches pour consulter la liste des tâches qui vous ont été affectées.
2. Cochez la case de chaque tâche à ignorer.
3. Cliquez sur **Ignorer les tâches sélectionnées**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK** pour omettre les tâches sélectionnées, ou sur **Annuler**.

### Résultats

Les tâches sélectionnées et ignorées disparaissent de la page de liste Tâches et leur statut passe à Ignoré.

## Ignorer une tâche d'approbation

Vous pouvez ignorer un processus d'approbation à partir d'une tâche dans l'onglet Workflow.



## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Vous ne pouvez pas ignorer les tâches de formulaire dans le workflow.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Workflow du projet qui contient l'approbation à ignorer.
2. Cliquez sur le nom de la tâche d'approbation à ignorer. La boîte de dialogue Approbation s'ouvre.
3. Cliquez sur **Statut > Annuler la révision**.
4. Fermez la boîte de dialogue.

### Résultats

La tâche d'approbation est barrée et n'est plus accessible. Si nécessaire, vous pouvez également supprimer l'approbation.

---

## Importation de modèles de workflow dans des projets

Vous pouvez importer un modèle de workflow précédemment enregistré dans une nouvelle instance de projet.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Les administrateurs peuvent également importer des modèles de workflow enregistrés dans des modèles de projet de sorte que chaque instance de projet ait le même workflow. Toutefois, les administrateurs ne peuvent pas importer des modèles de workflow enregistrés avec des tâches de formulaire dans des modèles de projet.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Workflow de l'instance de projet.
2. Cliquez sur **Editer** (  ).
3. En mode édition, cliquez sur **Outils** (  ) et sélectionnez **Importer le workflow et enregistrer** dans le menu.
4. IBM Marketing Operations vous avertit que l'importation d'un modèle de workflow entraîne la suppression du workflow en cours. Cliquez sur **OK** pour continuer.
5. Sélectionnez un modèle de workflow et cliquez sur **Importer**.

### Résultats

Marketing Operations importe le nouveau workflow, l'enregistre automatiquement et vous avertit si vous avez importé des tâches de formulaire avec des liens rompus.

## Que faire ensuite

Cliquez sur **Editer** (  ) pour modifier le workflow que vous avez importé.

## Remarques relatives à l'importation et à l'exportation des tâches de formulaire dans les modèles de workflow

Vous pouvez enregistrer un workflow de projet sous la forme d'un modèle utilisable dans d'autres projets. Vous pouvez ensuite exporter ce modèle depuis le projet puis l'importer dans un autre projet. Si le modèle de workflow contient des tâches de formulaire, les liens vers ces tâches peuvent être conservés ou non selon que les formulaires auxquels ils renvoient figurent ou non dans le nouveau projet.

Les conditions suivantes s'appliquent en cas d'importation dans une nouvelle instance de projet d'un modèle de workflow de projet sauvegardé. L'administrateur peut également importer des modèles de workflow dans des modèles utilisés pour des projets si ces modèles de workflow ne contiennent pas de tâches de formulaire.

- Lorsque vous enregistrez un workflow de projet sous la forme d'un modèle comportant une tâche de formulaire lié puis que vous l'exportez, le lien au formulaire est conservé. Toutefois, le formulaire n'est pas exporté avec le modèle de workflow.

Les conditions suivantes s'appliquent en cas d'importation d'un modèle de workflow de projet dans un nouveau projet.

- Si vous importez un modèle de workflow et que le formulaire lié figure dans le nouveau projet, le lien fonctionne comme attendu.
- Si vous importez un modèle de workflow et que le formulaire lié ne figure pas dans le nouveau projet, le lien est rompu.
  - Un message d'avertissement répertorie toutes les tâches de formulaire comportant des liens rompus. La tâche de formulaire apparaît avec une icône indiquant un lien rompu ().
  - Si vous copiez ou clonez le workflow, les liens rompus sont copiés en l'état. Ils restent rompus dans toutes les copies.
  - Vous pouvez enregistrer le workflow avec les liens rompus. Toutefois, si un utilisateur tente d'exécuter une tâche comportant un lien rompu, il ne peut pas accéder au formulaire associé.

Si vous rencontrez un lien rompu dans le workflow, le propriétaire du projet peut ouvrir la fenêtre des tâches de formulaire et sélectionner un formulaire disponible puis affecter la tâche de formulaire à un utilisateur membre de l'équipe.

---

## Impression de l'onglet Workflow

Vous pouvez imprimer toutes les informations présentes sur l'onglet Workflow du projet ou sélectionner certaines colonnes d'informations à imprimer.

### Procédure

1. Dans l'onglet Workflow, cliquez sur **Imprimer** ().  
Une boîte de dialogue comprenant une liste des colonnes de la feuille de calcul s'affiche. Par défaut, toutes les colonnes sont sélectionnées.
2. Cliquez pour désélectionner les colonnes que vous ne souhaitez pas inclure lors de l'impression.
3. Facultatif : Désélectionnez la case **Ajuster à la largeur de la page au format Paysage** pour imprimer les colonnes à la taille de 100 %.

Si vous laissez cette option sélectionnée, toutes les colonnes sélectionnées sont imprimées sur une seule page. Si vous utilisez cette fonctionnalité, vous devez sélectionner l'orientation Paysage (pour ce travail d'impression).

4. Cliquez sur **Imprimer les colonnes sélectionnées**. Une fenêtre d'aperçu s'affiche.
5. Cliquez sur **Imprimer**.
6. Sélectionnez votre imprimante et vos options d'impression. Choisissez le mode Paysage pour des résultats optimaux.
7. Cliquez sur **Imprimer** pour imprimer les colonnes de workflow sélectionnées.
8. Dans la fenêtre d'aperçu, cliquez sur **Fermer** pour fermer l'aperçu avant impression.



---

## Chapitre 7. Approbations

Un processus d'approbation permet de rationaliser le processus de révision et d'approbation de votre travail. Plusieurs utilisateurs peuvent passer en revue les travaux en parallèle ou dans un ordre représentant vos processus métier.

Les réviseurs (ou approbateurs) peuvent marquer électroniquement du contenu soumis à révision. IBM Marketing Operations enregistre ensuite les approbations et les refus à des fins d'audit. Les approbations peuvent être associées à un projet ou exister indépendamment de tout projet.

A partir de la version 9.1.1, vous pouvez utiliser des fonctions d'approbation sur périphériques mobiles.

---

### Concepts d'approbation

Une approbation est un élément ou un groupe d'éléments que les approbateurs révisent et auquel ils répondent, en l'approuvant, en suggérant des modifications ou en le refusant. Le processus d'approbation permet de s'assurer que le contenu, les supports et les objets marketing sont vus et approuvés par les personnes requises.

Le processus d'approbation représente le cycle de vie d'une approbation. Il est configuré par un propriétaire de projet et contient tous les détails sur ce qui doit être approuvé, les personnes qui approuvent et à quel moment approuver. En général, une approbation passe par quatre phases : elle est créée, soumise, active et terminée. Le système informe les approbateurs requis en leur envoyant des alertes et des courriers électroniques. Les approbateurs peuvent effectuer des commentaires ou poser des questions avant de prendre des décisions. Et une fois l'approbation terminée (approuvée ou refusée), le propriétaire ou le réviseur de l'approbation est informé des résultats.

**Remarque :** Vous pouvez créer un processus d'approbation sans aucun élément d'approbation ; cependant, les approbateurs peuvent y répondre.

Le propriétaire d'une approbation est la personne qui a créé l'approbation. En général, le propriétaire dispose de toutes les fonctions associées à l'approbation, par exemple, la possibilité de la supprimer ou de modifier son état. Cependant, cet ensemble de fonctions peut varier en fonction de la stratégie de sécurité associée à l'approbation.

Un approbateur est la personne désignée pour examiner un élément livrable particulier et pour l'approuver ou le refuser. Un approbateur peut être désigné à l'aide de plusieurs méthodes :

- Ajout direct de la personne au processus d'approbation proprement dit.  
Ajout de la personne au projet en tant que réviseur. Cette procédure permet de remplir automatiquement les processus d'approbation créés à partir du workflow, en fonction de la façon dont votre administrateur a configuré les modèles de projet.

Un approbateur requis est un approbateur désigné comme étant obligatoire, par opposition à facultatif. Pour qu'un processus d'approbation soit marqué comme étant terminé, tous les approbateurs requis doivent répondre à l'approbation.

Un cycle d'approbation indique le nombre de soumissions d'une approbation. Lorsque le propriétaire d'une approbation soumet celle-ci pour la première fois, le numéro du cycle est égal à 1. Le système incrémente ce numéro à chaque nouvelle soumission de l'approbation.

## Statut de l'approbation

La liste suivante décrit les statuts d'approbation valides :

- **Non démarré** : Un propriétaire crée une approbation, ce qui démarre le processus d'approbation.
- **En cours** : Lorsque l'approbation est prête, le propriétaire la soumet, et son statut passe de Non démarré à En cours.  
Lorsque le statut de l'approbation est En cours, les approbateurs peuvent la vérifier, y ajouter des commentaires et y répondre. En outre, si l'approbation est liée à une tâche dans un workflow, sa progression est suivie dans la colonne % terminé.
- **En attente** : Un propriétaire peut provisoirement interrompre une approbation, si nécessaire, en faisant passer son statut à En attente.
- **Annulé** : Un propriétaire peut annuler l'approbation, en faisant passer son statut à Annulé.
- **Terminé** : Le propriétaire marque l'approbation comme étant terminée, en faisant passer son statut à Terminé.

**Remarque** : Si le processus d'approbation contient plusieurs éléments, son statut dépend de celui de chaque élément d'approbation. Par exemple, si une approbation contient deux éléments à approuver et que l'approbateur approuve (ou approuve avec des changements) les deux éléments, la réponse globale est approuvée. En revanche, si l'approbateur refuse l'un des éléments, la réponse globale est refusée et le statut de l'approbation passe à Rejeté.

## Approbations autonomes

Les approbations autonomes sont distinctes des projets ou autres processus métier. Elles ne sont associées à aucun workflow et leurs droits d'accès de sécurité sont configurés différemment.

Pour créer une approbation autonome, sélectionnez **Opérations > Approbations** et

cliquez sur l'icône **Ajouter un processus d'approbation** ().

**Remarque** : Vous ne pouvez pas réviser des formulaires dans des approbations autonomes. Cette fonction s'applique uniquement à des approbations dans le workflow de projet.

## Tâches d'approbation

Une tâche d'approbation est un processus d'approbation associé à une étape d'un workflow.

Vous pouvez mettre à jour une approbation associée à une tâche d'approbation d'un workflow dans le workflow ou dans l'approbation proprement dite. En outre, les modifications apportées à l'une des approbations sont automatiquement appliquées à l'autre.

Pour associer le processus d'approbation à une tâche d'approbation dans un workflow, créez le processus à partir de l'onglet Workflow du projet. Pour ajouter une tâche d'approbation à un workflow, les paramètres **Ajouter/éditer/supprimer, Tâches/Approbations, Dépendances** et **Cibles** doivent être activés pour votre rôle de sécurité.

Une approbation créée à partir d'une tâche de workflow peut avoir des informations déjà renseignées, en fonction de la tâche d'approbation qu'elle représente.

## Règles de réapprobation pour les approbations de formulaire

Vous pouvez lier des formulaires à des approbations dans un workflow afin de soumettre les formulaires complétés à l'approbation. Quand un utilisateur a terminé une tâche de formulaire, la tâche suivante du workflow peut inclure l'approbation du formulaire.

Quand vous ajoutez un formulaire à une tâche d'approbation, les options de réapprobation qui sont automatiquement sélectionnées sont les suivantes :

- Dans la boîte de dialogue Démarrer l'approbation, la case à cocher **Disposition sur tous les éléments d'approbation** est automatiquement sélectionnée. Dans ce contexte, les éléments d'approbation sont considérés comme un groupe. Si cette option est sélectionnée, les approbateurs doivent vérifier chaque élément d'approbation puis cliquer sur **Poster la réponse complète**. L'utilisateur ne peut pas changer cette option pour les approbations dans le cas de formulaires liés.
- La règle de réapprobation **Si l'approbation est éditée ou resoumise, elle est traitée via toutes les étapes de revue** est automatiquement sélectionnée et désactivée. Les approbations impliquant des formulaires liés doivent appliquer cette règle de réapprobation.

Avec ces sélections automatiques, le cycle de réapprobation d'un processus d'approbation comprend les phases suivantes :

- Quand le demandeur lance le processus d'approbation, tous les formulaires liés au processus d'approbation se verrouillent.
- L'approbateur applique les règles à chaque élément inclus dans le processus d'approbation puis clique sur **Poster la réponse complète**. Si l'approbateur rejette l'un des éléments d'approbation, le processus d'approbation est suspendu puis renvoyé au demandeur.
- Pendant que le processus d'approbation est en attente, les formulaires liés à l'approbation sont déverrouillés pour que le demandeur puisse les modifier. Les formulaires sont déverrouillés même si l'approbateur a rejeté un autre élément lié et a approuvé les formulaires. Dans ce cas, le statut d'une tâche de formulaire liée passe de **Terminée** à **Active**.
- Une fois que le demandeur a terminé les modifications, il peut à nouveau demander l'approbation des formulaires. Ces derniers sont à nouveau verrouillés.
- L'approbateur reçoit les éléments d'approbation modifiés ainsi que les règles associées. Pour valider le processus d'approbation modifié, l'approbateur doit marquer le processus d'approbation d'origine comme étant Approuvé puis cliquer sur **Poster la réponse complète**.

- L'étape **Poster la réponse complète** marque la fin du processus d'approbation.

**Remarque :** Vous pouvez uniquement approuver des formulaires dans la cadre d'une tâche de workflow. Si vous copiez une tâche d'approbation incluant des formulaires liés, la tâche d'approbation devient un processus d'approbation autonome et les formulaires liés sont supprimés.

## Configuration des tâches d'approbation de formulaire

Vous pouvez utiliser des tâches d'approbation pour envoyer des formulaires précédemment remplis dans le workflow pour révision.

### Procédure

1. Ouvrez le workflow dans lequel vous voulez ajouter la tâche d'approbation de formulaire en mode édition. Vous pouvez ajouter des formulaires seulement à des tâches d'approbation de workflow. Cette option n'est pas disponible pour les approbations autonomes.
2. Ajoutez une ligne au workflow. Cliquez sur **Ajouter une ligne** et sélectionnez **Approbation**. Pour plus d'informations, reportez-vous à «Ajout de lignes dans la feuille de calcul de workflow», à la page 89. Cliquez sur **Enregistrer >> Enregistrer et terminer** pour quitter le mode édition.
3. Cliquez deux fois sur l'approbation pour l'ouvrir. Cliquez sur **Ajouter des éléments à valider** au bas de la fenêtre suivante. Sélectionnez un ou plusieurs formulaires dans la liste.
4. Dans le menu **Ajouter un élément à valider**, sélectionnez **Formulaire Marketing Operations**. Un nouveau menu apparaît, contenant les formulaires associés au modèle. Ce menu contient uniquement les formulaires que votre administrateur a associé au modèle.
5. Sélectionnez un formulaire dans le menu. Pour ajouter plusieurs formulaires, cliquez sur **En ajouter plus**.
6. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.
7. Cliquez sur **Envoyer l'approbation** pour démarrer le processus d'approbation immédiatement. Sinon, cliquez sur **Enregistrer pour plus tard**.

## Dates d'approbation

Lorsque vous créez une approbation à partir d'une tâche de workflow, elle doit inclure une date d'échéance cible.

Tenez compte des informations ci-dessous concernant les dates prévues/réelles et les dates cible de l'approbation :

- Si la tâche contient une date dans la zone Date de fin cible ou Date de fin prévue/réelle, le système copie automatiquement la date dans la Date d'échéance cible de l'approbation.
- Si vous modifiez la date dans la zone Date d'échéance cible, la date de fin prévue/réelle de la tâche d'approbation de workflow correspondante est mise à jour avec la nouvelle date.

Prenez connaissance des méthodes utilisées par IBM Marketing Operations pour calculer la durée lorsque le propriétaire du projet entre les dates de début et de fin d'une approbation à partir d'une tâche de workflow.

- Si la durée est inférieure à celle spécifiée dans l'approbation pour chaque approuvateur, une durée équivalente est déduite de chaque approuvateur requis.



- Si la durée est supérieure à celle spécifiée dans l'approbation pour chaque approbateur, une durée équivalente est ajoutée à chaque approbateur requis.
- Lorsqu'un approbateur répond, la durée pour cet approbateur n'est pas ajustée. Les durées pour les approbateurs restants sont ajustées si possible ou un message d'erreur s'affiche.
- Si, pour une raison quelconque, la durée pour un approbateur ne peut pas être ajustée automatiquement, un message d'erreur s'affiche pour demander des valeurs différentes.
- La valeur de la zone Durée prévue/réelle du workflow est remplacée par la somme des durées pour les approbateurs si la durée pour un approbateur est changée et enregistrée.
- Marketing Operations calcule automatiquement la date de début de l'approbation si la durée prévue/réelle et la date de fin prévue/réelle sont modifiées.

## Dates d'échéance des approbations

Marketing Operations détermine les dates d'échéance d'approbation pour les réviseurs. Ces dates varient selon que l'approbateur est obligatoire ou facultatif, et selon la place de l'approbateur dans la séquence.

Les dates d'échéance des approbations sont déterminées différemment pour les réviseurs requis et pour les réviseurs facultatifs.

- Pour les réviseurs facultatifs, la date d'échéance est la date à laquelle l'approbation a été soumise, plus la durée spécifiée pour le réviseur. La place dans la séquence affecte la date d'échéance pour les réviseurs facultatifs.
- Les dates d'échéance des approbateurs requis n'incluent pas les durées prévues pour les réviseurs facultatifs. Marketing Operations calcule les dates d'échéance des approbateurs requis de la manière suivante :

$$\begin{aligned} & \text{Date de soumission de l'approbation} \\ & + \text{somme des durées des précédents approbateurs requis} \\ & + \text{durée de cet approbateur requis} \\ & = \text{date d'échéance de l'approbateur en cours} \end{aligned}$$

Par exemple :

- Trois approbateurs sont requis
- Chacun d'eux approuve en séquence
- La durée prévue pour chaque approbateur est de un jour

Dans ce cas, la date d'échéance du troisième approbateur est de trois jours une fois l'approbation soumise.

Les durées des approbateurs qui travaillent en parallèle (c'est-à-dire qu'ils possèdent le même numéro de séquence dans le processus) sont calculées comme suit :

- La durée est comptabilisée une seule fois ; elle n'est pas additionnée.
- Si les durées diffèrent, la plus longue est utilisée.

**Remarque :** Lorsque Marketing Operations calcule les dates, le paramètre système pour la période non ouvrable est pris en compte. En fonction de la valeur de ce paramètre, les week-ends ou d'autres jours non ouvrables peuvent également être inclus dans le calcul. Marketing Operations prend également en compte le fuseau horaire de chaque utilisateur.

## Exemple de calcul de date d'échéance d'approbation

Prenons l'exemple d'un processus d'approbation configuré comme suit :

- Date de soumission de l'approbation : 25 août 2008 15:00
- Date d'échéance cible : 30 août 2008 17:00
- Quatre approbateurs :

Tableau 20. Exemples de séquences et de durées

| Approbateur | Séquence | Durée       | Requis ? |
|-------------|----------|-------------|----------|
| A           | 1        | 01J-00H-00M | oui      |
| B           | 2        | 01J-00H-00M | oui      |
| C           | 2        | 01J-00H-00M | oui      |
| D           | 3        | 01J-00H-00M | oui      |

Les dates d'échéance des approbateurs sont les suivantes :

- Approbateur A : 26 août 2008 15:00
- Approbateur B : 27 août 2008 15:00
- Approbateur C : 27 août 2008 15:00
- Approbateur D : 28 août 2008 15:00

## Exemple de durées d'approbation différentes

Marketing Operations peut attribuer à des approbateurs des durées différentes pour effectuer leur révision. Par rapport à l'exemple précédent, accordons 2 jours à l'approbateur C pour la révision.

Tableau 21. Exemples de séquences et de durées

| Approbateur | Séquence | Durée       | Requis ? |
|-------------|----------|-------------|----------|
| A           | 1        | 01J-00H-00M | oui      |
| B           | 2        | 01J-00H-00M | oui      |
| C           | 2        | 02J-00H-00M | oui      |
| D           | 3        | 01J-00H-00M | oui      |

Si la durée de l'approbateur C est de deux jours, la date d'échéance de C est le 28 août et celle de D le 29 août. Il y a désormais trois jours entre les approbateurs A et D.

- Approbateur A : 26 août 2008 15:00
- Approbateur B : 27 août 2008 15:00
- Approbateur C : 28 août 2008 15:00
- Approbateur D : 29 août 2008 15:00

## Séquence d'approbation

Les processus d'approbation peuvent comporter des parties séquentielles et parallèles pour les approbateurs requis. Les approbateurs séquentiels révisent l'un après l'autre, selon leur numéro de séquence. Par opposition, les approbateurs avec le même numéro de séquence révisent simultanément.

Par exemple, supposons que les approbateurs ci-dessous sont définis à l'aide des numéros de séquence suivants :

- Marie Chef d'équipe : 1
- Catherine Contact : 2
- Laurent Avocat : 2
- Pablo Picasso : 2
- Charles Directeur financier : 3

Ce processus d'approbation comporte des parties séquentielles et parallèles.

Marie Chef d'équipe doit intervenir en premier. Elle est le seul approbateur avec le numéro de séquence 1. Tout autre approbateur qui tente de répondre avant Marie Chef d'équipe reçoit un message d'avertissement. Lorsque Marie Chef d'équipe a terminé sa révision, Catherine Contact, Laurent Avocat et Pablo Picasso peuvent intervenir car ils ont le numéro de séquence 2.

Catherine Contact, Laurent Avocat et Pablo Picasso interviennent simultanément. Ils interviennent dans n'importe quel ordre et n'interfèrent pas dans l'approbation des deux autres.

Lorsque Catherine Contact, Laurent Avocat et Pablo Picasso ont répondu, la partie parallèle de la révision est terminée. Charles Directeur financier peut commencer sa révision car il a le numéro de séquence 3.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas répondre à l'approbation si ce n'est pas votre tour. Si vous essayez à répondre à l'approbation, vous recevez un message d'avertissement. Une fois que les approbateurs requis avant vous dans la séquence ont répondu, Marketing Operations vous notifie que vous pouvez procéder à votre révision.

**Remarque :** La séquence d'approbation s'applique uniquement aux approbateurs requis. Les approbateurs facultatifs peuvent effectuer leur révision dans n'importe quel ordre.

## Approbations rejetées

Si un approbateur requis refuse l'approbation, le processus est arrêté et le statut passe à **En attente**. Le propriétaire de l'approbation doit soumettre celle-ci à nouveau pour que le processus puisse continuer.

Si un approbateur requis refuse l'approbation, celle-ci est mise **En attente** et aucun autre approbateur requis ne peut répondre. Par exemple, si le troisième des cinq approbateurs requis refuse l'approbation, les quatrième et cinquième approbateurs requis ne peuvent pas répondre. Le système envoie une notification au propriétaire de l'approbation et aux approbateurs ayant effectué leur révision pour leur signaler que le statut d'approbation est passé à **En attente**.

Si un approbateur requis refuse l'approbation, le propriétaire doit mettre celle-ci à jour et demander une nouvelle approbation à cet approbateur. Soumettre à nouveau une approbation relance un cycle de révision qui commence par l'approbateur à l'origine du refus. Une fois que cet approbateur est intervenu, l'approbateur requis suivant peut répondre et la révision séquentielle se poursuit.

## Organisation d'approbations

Lorsque vous sélectionnez **Opérations > Approbations**, Mes approbations actives est la page par défaut. Elle présente la liste des approbations actives auxquelles vous pouvez répondre.

Dans la page Mes approbations actives, vous pouvez aussi sélectionner les vues d'approbation suivantes :

Tableau 22. Vues des approbations

| Vue                                                  | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toutes les approbations                              | Répertorie toutes les approbations. Elle contient également des liens vers les autres vues d'approbation. En outre, les recherches d'approbations enregistrées apparaissent sous forme de liens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Mes approbations actives                             | Répertorie toutes les approbations actives auxquelles vous pouvez répondre. La vue contient également un lien vers la vue Approbations en attente de ma réponse sous Recherches enregistrées. La vue Afficher Mes approbations actives est la vue par défaut.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Approbations en attente de ma réponse                | Liste toutes les approbations qui sont en attente de votre réponse. Cette liste est un sous-ensemble de la vue Mes approbations actives. Elle contient toutes les approbations en attente de votre approbation (auxquelles vous n'avez pas déjà répondu).<br><br>Vous pouvez également voir les approbations en attente de votre réponse dans la page Mes tâches. Ces approbations sont également répertoriées dans le portlet des approbations interactives, pour en faciliter l'accès à partir du tableau de bord. |
| Toutes les approbations de mes équipes               | Répertorie tous les approbations qui sont affectées aux membres de votre équipe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Toutes les approbations non affectées de mes équipes | Répertorie toutes les approbations qui sont affectées à votre équipe mais qui ne sont pas encore affectées à un membre d'équipe individuel par votre chef d'équipe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

---

## Workflow du processus d'approbation

Pour commencer le processus d'approbation, créez une approbation, ajoutez des valideurs et des éléments d'approbation. Ensuite, soumettez l'approbation pour lancer le processus de révision. IBM Marketing Operations envoie le processus d'approbation aux approbateurs selon la séquence définie et selon que les approbateurs sont requis ou facultatifs. Le processus d'approbation peut passer par plusieurs itérations à mesure que les approbateurs effectuent leur révision.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Prenez en considération les informations ci-dessous relatives aux processus d'approbation.

- Le propriétaire de l'approbation peut annuler le processus d'approbation à tout moment.
- Les approbateurs peuvent émettre des avis distincts sur chaque élément de l'approbation : approbation, approbation avec modifications ou refus. Ils publient ensuite la totalité de la réponse.
- Marketing Operations organise les approbations dans des vues. Lorsque vous cliquez sur **Opérations > Approbations**, par défaut, la vue Mes approbations

actives apparaît. Cette liste n'affiche que les approbations actives et dont vous êtes membre (en tant que propriétaire ou approbateur).

**Remarque :** Vous pouvez également afficher les approbations en attente de votre réponse via le portlet Mes approbations actives sur votre tableau de bord.

- Les approbations s'affichent dans votre liste d'approbations lorsque c'est à votre tour de répondre. Lorsque vous êtes le suivant dans la séquence d'approbation, Marketing Operations vous le notifie. Pour voir toutes les approbations, accédez à la vue Toutes les approbations.
- Si une approbation est liée à une tâche du workflow, le système prend en compte le paramètre Jours travaillés de la tâche. Marketing Operations prend également en compte le paramètre système pour les jours non ouvrables et les fuseaux horaires des utilisateurs lors de la planification des approbations.

## Procédure

1. Créez le processus d'approbation sous la forme d'une approbation autonome ou d'une tâche d'approbation d'un workflow.
2. Ajoutez les éléments à approuver.
3. Ajoutez des approbateurs.
  - Vous pouvez ajouter autant d'approbateurs que nécessaire.
  - Définissez pour chaque approbateur un numéro de séquence indiquant s'il intervient parallèlement aux autres approbateurs ou bien avant ou après eux.
  - Indiquez si les approbateurs sont obligatoires ou facultatifs.
  - Vous pouvez créer des instructions individuelles pour chaque approbateur.
  - Si vous ajoutez une tâche de workflow d'approbation, vous pouvez sélectionner des rôles de projet pour les approbateurs, par exemple approbateur juridique et approbateur d'objet.
4. Soumettez l'approbation.
5. Le système informe immédiatement tous les approbateurs dont le numéro de séquence est "1".

Aucun autre approbateur requis ne peut encore répondre à l'approbation ; les approbateurs doivent attendre leur tour, en fonction de l'ordre de séquence que vous avez défini. Cependant, les approbateurs facultatifs peuvent répondre à tout moment. En effet, ils ne dépendent pas de l'ordre d'approbation établi.

6. Les approbateurs répondent à l'approbation. En fonction de la façon dont Marketing Operations est configuré, l'approbateur peut également ajouter des commentaires aux éléments d'approbation.
7. Les approbateurs évaluent chaque élément joint à l'approbation, puis publient leur réponse terminée.
8. Le système avise l'approbateur suivant, en fonction des numéros de séquence définis dans l'approbation.

## Création de processus d'approbation

Un processus d'approbation permet d'organiser une révision. Après avoir créé le processus de révision, vous pouvez affecter des approbateurs et des éléments d'approbation.

## Procédure

1. Cliquez sur **Opérations > Approbations** pour ouvrir Mes approbations actives.
2. Cliquez sur  pour ajouter un processus d'approbation.

3. Complétez les zones et cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Les zones requises sont Propriétaire/Envoyé par, Objet et Date d'échéance cible. Par défaut, la case **Activer les pièces jointes de commentaires** est cochée. Vous pouvez ajouter plusieurs éléments d'approbation et plusieurs approbateurs. Si vous ajoutez des approbateurs, vous devez spécifier la place de chacun d'entre eux dans la séquence et la durée par défaut de leurs révisions.

Pour plus d'informations sur l'affectation d'approbateurs, voir «Affectation d'approbateurs». Pour plus d'informations sur l'ajout d'éléments d'approbation, voir «Ajout d'éléments d'approbation», à la page 119.

## Affectation d'approbateurs

Lorsque vous créez une approbation, vous ajoutez les personnes qui doivent envoyer leurs commentaires en retour. Les approbateurs peuvent être requis ou facultatifs. Lorsque des approbateurs sont ajoutés, Marketing Operations les informe du statut et des modifications du processus d'approbation.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affectez des approbateurs, prenez en compte les éléments ci-dessous.

- Vous pouvez ajouter autant d'approbateurs que nécessaire.
- Le numéro de séquence que vous affectez spécifie l'ordre dans lequel les approbateurs interviennent et indique s'ils peuvent travailler en parallèle.
- Indiquez si les approbateurs sont obligatoires ou facultatifs.
- Si vous ajoutez une tâche de workflow d'approbation, vous pouvez sélectionner des rôles de projet pour les approbateurs, par exemple approbateur juridique et approbateur d'objet.

### Procédure

1. Créez ou ouvrez un processus d'approbation.
2. Dans la section Approbateurs, cliquez sur le lien **Ajouter des approbateurs**.
3. Dans la fenêtre Sélectionner des niveaux d'accès de membres, les approbateurs sont organisés dans des dossiers par rôle. Développez le dossier approprié, sélectionnez l'approbateur et cliquez sur >> pour ajouter la personne à la colonne Réviseurs sélectionnés. Vous pouvez utiliser Ctrl-clic pour ajouter plusieurs approbateurs en même temps. Lorsque vous avez fini de sélectionner les approbateurs, cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur l'horloge  pour spécifier la durée de révision de chaque approbateur. La durée par défaut est d'une journée.
5. Spécifiez la place de chaque approbateur dans la séquence. Entrez une valeur de type entier dans la zone correspondante à chaque approbateur.
  - Par défaut, la séquence est basée sur l'ordre dans lequel vous avez ajouté les approbateurs.
  - Utilisez les numéros de séquence pour spécifier l'ordre dans lequel les approbateurs interviennent, et si certains d'entre eux interviennent en parallèle ou en séquence.
  - L'affectation du même numéro à plusieurs approbateurs signifie que ces approbateurs travaillent en parallèle et qu'ils peuvent répondre simultanément à l'approbation.
  - Lorsqu'un utilisateur revisite l'approbation, les approbateurs sont listés selon leur numéro de séquence et non selon l'ordre dans lequel ils ont été ajoutés à l'approbation.

6. Définissez au moins un approbateur requis.

Bien qu'un utilisateur puisse enregistrer l'approbation avec tous les approbateurs facultatifs, un processus d'approbation de ce type ne peut pas être démarré. Si une personne tente de démarrer une approbation qui ne contient pas d'approbateur requis, Marketing Operations génère un message d'avertissement.

- Par défaut, tous les approbateurs sont requis.
  - Si un approbateur est requis, l'approbateur suivant dans la séquence n'est pas informé et ne peut pas répondre tant que l'approbateur requis n'a pas répondu.
  - Si un approbateur est requis et qu'il rejette l'approbation, l'approbateur séquentiel suivant n'est pas informé. En revanche, l'approbation est mise en attente et les propriétaires sont avertis.
  - Si des approbateurs simultanés sont définis et qu'un approbateur requis rejette l'approbation, le système notifie le propriétaire de l'approbation. Le processus d'approbation se poursuit jusqu'à ce que tous les approbateurs requis simultanés répondent. Toutefois, le processus d'approbation passe en attente et les approbateurs suivants dans la séquence ne peuvent pas répondre.
7. (Facultatif) Vous pouvez ajouter des instructions individualisées pour chaque réviseur. La zone d'instructions n'est pas disponible pour les approbations autonomes.
8. Lorsque vous avez fini d'ajouter les approbateurs, cliquez sur **Enregistrer les changements**.

**Remarque :** Si vous cliquez sur **Annuler**, vous annulez l'ensemble du processus d'approbation, et non pas seulement la section des approbateurs. Tout travail effectué sur l'approbation et non sauvegardé est également perdu si vous cliquez sur **Annuler**.

## Ajout d'éléments d'approbation

Ajoutez des éléments qui nécessitent un retour sur le processus d'approbation (par exemple, des images, des documents et des modèles).

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des adresses URL et des objets marketing. Vous pouvez également ajouter des éléments à partir de votre ordinateur ou de la bibliothèque de documents Marketing Operations. Vous pouvez ajouter des formulaires Marketing Operations à des approbations dans le workflow, mais pas à des approbations autonomes.

**Remarque :** Vous pouvez créer un processus d'approbation sans aucun élément d'approbation ou, à l'inverse, avec autant d'éléments que nécessaire.

### Procédure

1. Créez ou ouvrez un processus d'approbation.
2. Cliquez sur **Ajouter des éléments à approuver**.
3. Ajoutez les éléments d'approbation à partir de votre ordinateur si nécessaire.
  - a. Sélectionnez **Ajouter un élément à approuver > Depuis mon ordinateur**.
  - b. Accédez à un document, ajoutez des commentaires si besoin et cliquez sur **Enregistrer modifications**.

4. Ajoutez des éléments d'approbation à partir de la bibliothèque de documents Marketing Operations si nécessaire.
  - a. Sélectionnez **Ajouter un élément à approuver** > **A partir de la bibliothèque de documents**.
  - b. Cliquez sur **Parcourir** pour ouvrir la bibliothèque de ressources dans une nouvelle fenêtre.
  - c. Accédez au document de votre choix. Cliquez sur **Accepter le document** dans le volet droit pour le sélectionner et revenir à la fenêtre Ajouter des éléments à approuver.
5. Ajouter des adresses URL au processus d'approbation si nécessaire.
  - a. Sélectionnez **Ajouter un élément à approuver** > **URL**.
  - b. Entrez l'URL et, le cas échéant, les commentaires.
6. Ajoutez des objets marketing aux éléments d'approbation si nécessaire.
  - a. Sélectionnez **Objet marketing** dans le menu. Recherchez les objets marketing dans la nouvelle fenêtre.
  - b. Cliquez sur **Parcourir** pour ouvrir une nouvelle fenêtre.
  - c. Sélectionnez un document et cliquez sur **Accepter et fermer** pour revenir à la fenêtre Ajouter des éléments à approuver.
7. Si vous ajoutez des éléments d'approbation à une approbation de workflow, ajoutez des formulaires aux éléments d'approbation si nécessaire.
  - a. Sélectionnez **Formulaire Marketing Operations** dans le menu. Un nouveau menu apparaît contenant des formulaires qui sont associés au modèle. Ce menu contient uniquement les formulaires que votre administrateur a associé au modèle.
  - b. Sélectionnez un formulaire dans le menu.
8. Facultatif : Pour ajouter d'autres documents, cliquez sur **Ajouter plus** et répétez les étapes pour chacun d'eux.
9. Cliquez sur **Enregistrer les changements** dans la fenêtre Ajouter des éléments à approuver. La fenêtre se ferme.
10. Cliquez sur **Enregistrer les changements** sur le processus d'approbation.

## Activation du marquage des éléments d'approbation

Les propriétaires d'approbations peuvent choisir d'activer ou non le balisage des pièces jointes. Cela permet aux approbateurs de laisser leurs commentaires directement sur la pièce jointe. Si le balisage est activé pour une pièce jointe et si IBM Marketing Operations prend en charge le balisage pour ce type de fichier, toute personne pouvant afficher la pièce jointe peut faire des commentaires.

Les propriétaires d'approbation activent le balisage pour les pièces jointes en procédant de deux manières.

- Lorsqu'un propriétaire ajoute un élément à un processus d'approbation, le système lui demande s'il souhaite activer le balisage pour le document PDF.
- Pour un processus d'approbation existant, chaque élément d'approbation dispose de liens **Activer/Désactiver le marquage**. Cliquez sur le lien pour activer le balisage.

Pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des commentaires, choisissez **Activer le balisage** une fois que vous y êtes invité.



## Soumission de processus d'approbation pour révision

Une fois que vous avez ajouté un processus d'approbation, vous devez soumettre l'approbation pour le notifier aux approbateurs. La soumission du processus d'approbation lance le processus de révision.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif de l'approbation que vous souhaitez soumettre.
2. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Soumettre pour revue** ou **Soumettre pour revue avec commentaires** dans le menu.
3. Si vous avez choisi **Soumettre pour revue avec commentaires**, entrez les commentaires que vous souhaitez que les approbateurs lisent à la réception de la notification de votre approbation, puis cliquez sur **Continuer**.

Lorsqu'un propriétaire a soumis une approbation, l'état passe à En cours. Si un propriétaire apporte d'autres modifications à l'approbation, IBM Marketing Operations envoie des notifications à tous les propriétaires et approbateurs.

## Méthodes d'évaluation des approbations

Lorsque vous êtes averti que vous devez procéder à une révision, vous pouvez évaluer le processus d'approbation dans l'interface utilisateur Marketing Operations, via le Portlet Approbation ou sur un périphérique mobile.

Chaque méthode offre des avantages différents.

- Interface utilisateur

L'évaluation des approbations dans l'interface utilisateur Marketing Operations constitue la méthode la plus complète. Utilisez-la si vous devez saisir un grand nombre d'annotation dans les pièces jointes, ou si vous devez créer des approbations. En complément de la révision des approbations, vous pouvez également copier, annuler, créer, modifier et terminer des processus d'approbation dans l'interface utilisateur.

- Portlet Approbation

Le portlet Approbation de votre tableau de bord constitue un moyen rapide et facile pour accéder aux approbations que vous devez réviser. Il contient toutes les fonctions de révision et de balisage d'Marketing Operations. Toutefois, il ne permet pas de copier, d'annuler ou de créer des approbations.

- Approbations mobiles

Utilisez les approbations Marketing Operations sur périphériques mobiles pour accéder rapidement à vos approbations lorsque vous ne disposez pas de votre ordinateur. Suivez le lien contenu dans l'e-mail vous indiquant que vous devez procéder à une révision immédiate des approbations sur votre périphérique mobile. Les approbations mobiles sont particulièrement utiles dans le cas d'approbations sans pièce jointe ou pour lesquelles vous pouvez indiquer les modifications sous forme de commentaires.

Les approbations mobiles sont particulièrement utiles dans le cas d'approbations sans pièce jointe ou pour lesquelles vous pouvez indiquer les modifications sous forme de commentaires.

**Remarque :** Pour le moment, vous ne pouvez pas ni lire, ni annoter les pièces jointes lorsque vous réviser des approbations sur un périphérique mobile.

## Evaluation des processus d'approbation

Lorsque c'est à votre tour, vous entrez votre retour (approbation ou rejet) sur le processus d'approbation et sur les éléments de ligne d'approbation. Vous pouvez également ajouter des commentaires ou une balise pour un retour plus détaillé.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque c'est à votre tour de répondre à un processus d'approbation ou de terminer une tâche d'approbation, IBM Marketing Operations vous envoie une notification par le biais d'une alerte ou d'un courrier électronique. L'alerte et le courrier électronique contiennent tous les deux un lien vers l'approbation. Vous pouvez également accéder à l'approbation à partir du lien dans le courrier électronique ou dans l'alerte. Le processus d'approbation apparaît dans les vues Mes approbations actives et Approbations en attente de ma réponse.

### Procédure

1. Pour démarrer le processus d'approbation sur les lignes que vous souhaitez réviser :
  - Sélectionnez **Opérations > Approbations**.
  - Cliquez sur le lien de l'approbation dans la notification par e-mail ou dans l'alerte.
  - Cliquez sur une tâche d'approbation dans le workflow.
2. Examinez la description et les éventuelles remarques ou instructions fournies pour le processus d'approbation.
3. Procédez comme suit pour chaque élément de ligne d'approbation :
  - a. Pour voir un élément, cliquez sur son image miniature ou son nom de fichier.

**Remarque :** Sélectionnez **Afficher/ajouter un balisage** pour ajouter à un fichier PDF des commentaires dans un document. Si vous ne sélectionnez pas ce lien, les commentaires que vous ajoutez seront perdus lorsque vous fermerez le fichier.
  - b. Cliquez sur **Poster le commentaire en retour**. Une boîte de dialogue s'ouvre pour vous permettre d'entrer votre réponse.
  - c. Entrez vos commentaires à la section Votre réponse. Sinon, vous pouvez joindre un fichier avec des commentaires détaillés. Cliquez sur **Joindre un/des fichiers de commentaires à la réponse** et recherchez le fichier.
  - d. Sélectionnez la réponse appropriée :
    - **Approuver** indique que vous approuvez l'élément tel qu'il est.
    - **Approuver avec changements** indique que vous approuvez l'élément avec les exceptions indiquées dans vos commentaires ou votre pièce jointe.
    - **Refuser** indique que des changements fondamentaux doivent être apportés à l'élément par le propriétaire d'approbation. Si votre organisation exige que vous indiquiez un motif, sélectionnez une **raison de refus** dans la liste.
4. Une fois que vous avez répondu à chaque élément de la liste ou que vous avez indiqué des commentaires et une réponse pour une approbation sans pièce jointe, cliquez sur **Poster la réponse complète**.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier votre réponse après avoir cliqué sur **Poster la réponse complète**, sauf si le propriétaire du processus d'approbation soumet à nouveau la révision.

Le formulaire de réponse affiche votre réponse en regard de votre nom dans la liste des approbateurs. IBM Marketing Operations envoie une alerte et un message électronique avec votre réponse au propriétaire d'approbation et envoie une alerte au réviseur suivant, le cas échéant.

## Portlet d'approbation

Le portlet d'approbation permet d'accéder, à partir de votre tableau de bord, aux approbations auxquelles vous devez répondre.

Pour rationaliser votre travail, vous pouvez ajouter le portlet Gérer mes approbations à votre tableau de bord. Le portlet d'approbation est utile si vous évaluez souvent des processus d'approbation, mais ne doit pas être utilisé pour créer ou soumettre pour révision des processus d'approbation. Pour plus d'informations sur l'ajout de portlets à votre tableau de bord, voir le manuel *IBM Marketing Operations - Guide d'administration*.

## Evaluation des processus d'approbation dans le Portlet Approbation

Utilisez le portlet d'approbation pour répondre aux approbations rapidement et directement sur votre tableau de bord. Vous pouvez approuver toutes les approbations qui sont en attente de votre réponse en un clic, ou évaluer les processus d'approbation et les éléments de ligne d'approbation un à un.

### Procédure

1. Démarrez Marketing Operations. Votre tableau de bord constitue la page d'accueil par défaut. Si vous avez défini une autre page d'accueil par défaut, accédez à votre tableau de bord.
2. Vous pouvez approuver toutes les approbations qui requièrent votre réponse. Cliquez sur **Tout approuver - (#) approbation(s)**.
3. Vous pouvez répondre à chaque processus et à chaque élément d'approbation en cliquant sur le menu **Mes actions**. À partir du menu **Mes actions**, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les éléments d'approbation :
  - Envoyer en tant que pièce jointe de courrier électronique
  - Tout approuver avec commentaires
  - Tout approuver avec modifications
  - Tout approuver sans commentaire
  - Tout refuser avec commentaires
  - Tout refuser sans commentaire
  - Poster la réponse complète

**Remarque :** Si l'approbation contient des éléments de ligne, vous ne pouvez pas cliquer sur **Poster la réponse complète** tant que vous n'avez pas approuvé ou rejeté les éléments de ligne.

4. Vous pouvez également approuver ou rejeter les éléments de ligne un par un en cliquant dessus à partir du menu **Mes actions**. À partir du menu **Mes actions**, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les éléments d'approbation :
  - Envoyer en tant que pièce jointe de courrier électronique

- Approuver avec commentaires
  - Approuver avec modifications
  - Approuver sans commentaire
  - Refuser avec commentaires
  - Refuser sans commentaire
5. Lorsque vous avez répondu à tous les éléments de ligne, cliquez sur **Poster la réponse complète** pour terminer l'approbation. Après avoir cliqué sur **Poster la réponse complète**, vous ne pouvez plus apporter de modifications, sauf si le propriétaire du processus d'approbation soumet à nouveau la révision.

## Fonctions mobiles dans IBM Marketing Operations

A partir de la version 9.1.1, Marketing Operations inclut des fonctions limitées optimisées pour un navigateur mobile. Marketing Operations inclut désormais la prise en charge de l'évaluation des processus d'approbation sur périphériques mobiles.

Les approbations mobiles sont particulièrement utiles dans le cas d'approbations sans pièce jointe ou pour lesquelles vous pouvez indiquer les modifications sous forme de commentaires. Elles sont conçues pour des cas où un texte suffit à exposer le but de l'approbation, par exemple "Demande d'approbation pour augmenter le mailing de 10 000 à 15 000".

Ces approbations peuvent inclure une ou plusieurs pièces jointes à approuver également, mais seul le nom de ces pièces jointes sont visibles dans l'approbation mobile. Un demandeur doit inclure un texte descriptif pour chaque pièce jointe afin de permettre à l'approbateur de prendre une décision, par exemple, "Logo d'entreprise changé comme demandé".

Pour le moment, les approbations mobiles ont les limitations suivantes.

- Vous ne pouvez pas ouvrir des pièces jointes à des approbations sur les périphériques mobiles.
- Vous ne pouvez pas utiliser la fonction de balisage sur les périphériques mobiles.
- Les fonctions mobiles sont prises en charge sur les périphériques Android 4.4.x et ultérieure et utilisant le navigateur Chrome 3.6.

Vous devez disposer des droits appropriés pour accéder au réseau de votre organisation sur votre périphérique mobile pour utiliser ces fonctions. Votre organisation peut appliquer une sécurité et une protection VPN identique sur le navigateur mobile.

### Evaluation des processus d'approbation sur des périphériques mobiles

L'évaluation des processus d'approbation sur un périphérique mobile permet d'accroître l'efficacité et de rationaliser le travail. Vous pouvez répondre immédiatement à des processus d'approbation lorsque vous recevez une notification, sans avoir besoin d'accéder à l'interface utilisateur IBM Marketing Operations sur un ordinateur.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accéder aux processus d'approbation sur votre périphérique mobile si vous recevez une notification par e-mail indiquant qu'un demandeur vous a envoyé un élément pour approbation. Vous pouvez également ajouter un signet

pour la page du processus d'approbation, afin de vérifier vos approbations fréquemment et rapidement sur votre périphérique mobile.

### Procédure

1. Suivez le lien inclus dans l'e-mail de notification et connectez-vous à Marketing Operations sur votre périphérique mobile. Si vous accédez à la notification sur un périphérique mobile, l'URL vous redirige automatiquement vers la version mobile.

**Remarque :** Pour utiliser cette fonction, configurez les alertes d'approbation et votre adresse e-mail dans Marketing Operations

2. Sélectionnez **Approuver** ou **Refuser** pour chaque élément d'approbation. Si vous avez besoin d'ouvrir des pièces jointes ou d'ajouter des balises, il est préférable d'afficher l'élément d'approbation dans l'interface utilisateur Marketing Operations. Un "X" de couleur rouge ou une coche de couleur verte indique clairement votre approbation ou votre refus pour chaque élément.
3. Facultatif : Entrez des commentaires pour expliquer votre réponse.
4. Après avoir **approuvé** ou **refusé** chaque élément d'approbation, sélectionnez **Poster la réponse complète**.

### Poster la réponse complète

Pour terminer un processus d'approbation avec plusieurs éléments d'approbation, cliquez sur **Poster la réponse complète**. Pour terminer un processus d'approbation sans élément d'approbation, cliquez sur **Poster le commentaire**. Après avoir cliqué sur **Poster la réponse complète** ou sur **Poster le commentaire**, vous ne pouvez plus modifier votre réponse au processus d'approbation.

Cliquez sur **Poster la réponse complète** après avoir répondu à tous les éléments d'approbation. Une page de confirmation s'affiche afin de vous permettre d'ajouter des commentaires définitifs.

Prenez connaissance des informations suivantes :

- Si le propriétaire d'approbation requiert la disposition de tous les éléments et que vous cliquez sur **Poster la réponse complète** avant de répondre à tous les éléments, le message d'avertissement suivant s'affiche : "Répondez à tous les documents avant de marquer le processus comme terminé."
- Si le propriétaire d'approbation ne requiert pas la disposition de tous les éléments, vous devez répondre à au moins un élément d'approbation, faute de quoi, le message d'avertissement suivant s'affiche : "Répondez à au moins un document avant de marquer le processus comme terminé."
- Vous pouvez répondre plusieurs fois à un élément d'approbation avant de finaliser votre réponse au processus d'approbation dans son ensemble. Toutefois, lorsque vous cliquez sur **Poster la réponse complète** pour terminer la révision, vous ne pouvez plus répondre à l'approbation.

Une fois que vous avez terminé votre révision, le lien **Poster le commentaire** passe à **Afficher les réponses d'élément**. Vous pouvez ensuite afficher uniquement les réponses d'élément et l'historique des éléments.

### Modification des processus d'approbation

Le propriétaire d'un processus d'approbation peut y apporter des modifications une fois que celui-ci est créé et même soumis. Le propriétaire peut ajouter de

nouveaux éléments pour approbation, ou affecter de nouveaux approbateurs. Le propriétaire peut également supprimer des éléments et des approbateurs, ou mettre à jour des éléments existants à vérifier.

Le processus de modification d'une approbation est similaire à la création d'une approbation. En tant que propriétaire d'un processus d'approbation, vous pouvez modifier celui-ci à tout moment. Si le processus d'approbation a plusieurs propriétaires, chaque propriétaire peut le modifier.

Par défaut, les approbateurs ne peuvent pas modifier les informations figurant dans l'approbation ; ils peuvent uniquement répondre à l'approbation. Dans certains cas, la stratégie de sécurité de l'approbation peut autoriser les approbateurs à modifier le processus d'approbation.

Après avoir modifié l'approbation, vous choisissez de soumettre à nouveau ou non le processus d'approbation. Lorsque vous modifiez une approbation soumise, la fenêtre Approbations s'affiche et vous invite à ajouter des commentaires qui seront envoyés aux approbateurs nouveaux et existants. Si vous souhaitez qu'un approbateur qui a déjà répondu visualise vos modifications, cochez la case **Demander la réapprobation** de l'approbateur. Chaque fois que vous souhaitez un approbateur effectuer une réapprobation, le système incrémente le numéro de cycle de l'approbation.

## Annulation de processus d'approbation

Vous pouvez annuler le processus d'approbation à tout moment. L'annulation du processus d'approbation n'entraîne pas sa suppression. Vous pouvez choisir d'annuler plutôt que de supprimer un processus d'approbation si vous pensez avoir besoin de consulter ses détails ultérieurement.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous annulez le processus d'approbation, vous ne pouvez pas le soumettre ultérieurement pour révision. Les réponses ou les commentaires qui ont été faits avant l'annulation sont enregistrés, essentiellement en "gelant" l'approbation avec tous ses détails.

### Procédure

1. Ouvrez le processus d'approbation.
  - a. Sélectionnez **Opérations > Approbations**. Par défaut, la vue Mes approbations actives s'affiche.
  - b. Si le processus d'approbation que vous souhaitez annuler n'est pas disponible dans cette vue, sélectionnez **Toutes les approbations**.
2. Cliquez sur l'option **Changer l'état** et sélectionnez **Annuler la revue** ou **Annuler la revue avec commentaires** dans le menu.
3. Facultatif : Si vous avez choisi **Annuler la revue avec commentaires**, entrez les commentaires que vous voulez ajouter à l'approbation. Vous pouvez indiquer les raisons pour lesquelles vous annulez la révision. Cliquez sur **Continuer**.

### Résultats

La vue Toutes les approbations présente le statut d'approbation comme Annulé.

Si vous annulez une approbation qui est associée à une tâche de workflow, la tâche est "barrée" dans l'onglet Workflow. En d'autres termes, la police de la tâche et tous

ses détails se transforment en italique barré. En outre, un "x" dans la colonne d'état indique que le workflow est considéré comme étant "Ignoré".

## Copie de processus d'approbation

Vous pouvez effectuer une copie d'un processus d'approbation existant et modifier la copie, en conservant le processus d'approbation d'origine intact.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les détails suivants sont copiés :

- Liste des approbateurs et indication et s'ils sont obligatoires ou facultatifs
- Liste des propriétaires
- L'objet, accompagné de "Copie de" avant le nom de l'approbation d'origine
- Date d'échéance cible
- Séquence
- Description
- Éléments à approuver, sauf pour les formulaires

Les éléments suivants ne sont pas copiés :

- Les instructions des approbateurs individuels ne sont pas copiées.
- Le contenu du tableau de messages n'est pas copié.
- Les informations issues de l'onglet Analyse ne sont pas copiées.
- La copie n'est liée à aucun workflow de projet, même si l'original est lié. En d'autres termes, le fait de copier une approbation crée une approbation autonome.
- Les formulaires liés ne sont pas copiés car les approbations autonomes ne prennent pas en charge les formulaires.

### Procédure

1. Ouvrez le processus d'approbation que vous voulez copier.
  - a. Sélectionnez **Opérations > Approbations**. Par défaut, la vue Mes approbations actives s'affiche.
  - b. Si le processus d'approbation que vous souhaitez copier n'est pas disponible dans cette vue, sélectionnez **Toutes les approbations**.
2. Cliquez sur l'icône **Copier cet élément** ().
3. Cliquez sur **OK** lorsque Marketing Operations vous invite à copier l'approbation.

La copie du processus d'approbation s'ouvre. Elle est intitulée "Copie de *nom de l'approbation d'origine*." Son statut est Non démarré.
4. Modifiez toutes les informations que vous souhaitez changer dans la copie, puis cliquez sur **Enregistrer les changements**.

La copie apparaît dans la vue Toutes les approbations.

## Suppression d'une approbation

En tant que propriétaire du processus d'approbation, vous pouvez le supprimer à tout moment.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour supprimer une approbation, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Approbations**.
2. Cochez la case en regard des approbations à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer l'élément** () et cliquez sur **OK** lorsque IBM Marketing Operations vous invite à confirmer la suppression.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas supprimer une approbation qui est associée à une tâche de workflow.

## Finalisation des processus d'approbation

Si l'indicateur **Activer l'achèvement automatique** n'est pas activé pour le processus d'approbation, seul le propriétaire peut passer son statut à **Terminé**. Marquer les processus d'approbation permet de les organiser. Les processus d'approbation avec le statut **Terminé** s'affichent uniquement dans la vue **Toutes les approbations**.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sauf si l'approbation a été créée à l'aide de l'option **Activer l'achèvement automatique** activée, il appartient entièrement au propriétaire de l'approbation de décider à quel moment terminer l'approbation. Si l'achèvement automatique est activé, l'approbation est automatiquement marquée comme **Terminé** lorsque le dernier approbateur requis donne son approbation.

Marquer le processus d'approbation comme étant terminé signifie que la révision est finie. Voici quelques exemples des cas où vous pouvez être amené à marquer une approbation comme étant terminée.

- Une fois que tous les approbateurs ont répondu
- Une fois que la **Date d'échéance cible** est passée
- Une fois que toutes les modifications suggérées ont été apportées aux éléments de l'approbation

### Procédure

1. Ouvrez le processus d'approbation que vous voulez terminer.
  - a. Sélectionnez **Opérations > Approbations**. Par défaut, la vue **Mes approbations actives** s'affiche.
  - b. Si le processus d'approbation que vous souhaitez terminer n'est pas disponible dans cette vue, sélectionnez **Toutes les approbations**.
2. Cliquez sur l'option **Changer l'état** et sélectionnez **Terminer la revue** dans le menu.
3. Saisissez un commentaire expliquant la raison pour laquelle vous souhaitez terminer la révision dans la fenêtre Approbations et cliquez sur **Continuer**.

### Résultats

L'approbation apparaît avec le statut **Terminé** et IBM Marketing Operations envoie une notification indiquant que le processus d'approbation est terminé.



## Mise en attente d'un processus d'approbation

Après avoir soumis un processus d'approbation pour révision, vous pouvez placer l'approbation en attente. Vous pouvez placer un processus d'approbation en attente pour vérifier les éléments d'approbation et demander une nouvelle approbation. La mise en attente d'une approbation diffère de l'annulation de la révision d'un processus d'approbation en ce sens que vous pouvez apporter des modifications et poursuivre la révision.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez le comportement ci-dessous lorsque vous mettez en attente une approbation.

- IBM Marketing Operations informe les approbateurs que le processus d'approbation est en attente.
- Les approbateurs ne peuvent pas approuver ou refuser le processus d'approbation pendant que celui-ci est en attente.
- Les propriétaires peuvent afficher l'approbation et ajouter des commentaires sur les éléments d'approbation pendant que l'approbation est en attente.

### Procédure

1. Ouvrez le processus d'approbation que vous voulez mettre en attente.
  - a. Sélectionnez **Opérations > Approbations**. Par défaut, la vue **Mes approbations actives** s'affiche.
  - b. Si le processus d'approbation que vous souhaitez mettre en attente n'est pas disponible dans cette vue, sélectionnez **Toutes les approbations**.
2. Cliquez sur l'option **Changer l'état** et sélectionnez **Terminer la revue** ou **Arrêter la revue avec commentaires** dans le menu.
3. Facultatif : Si vous avez choisi **Arrêter la revue avec commentaires**, entrez un commentaire sur la raison pour laquelle vous souhaitez arrêter la révision et cliquez sur **Continuer**.

### Résultats

Le statut du processus d'approbation passe à **En attente**. IBM Marketing Operations envoie une notification aux approbateurs pour les informer que le processus d'approbation est en attente.

## Réactivation de processus d'approbation en attente

Après avoir mis un processus d'approbation en attente, vous pouvez le réactiver pour reprendre le processus de révision.

### Procédure

1. Ouvrez le processus d'approbation que vous voulez réactiver.
  - a. Sélectionnez **Opérations > Approbations**. Par défaut, la vue **Mes approbations actives** s'affiche.
  - b. Les processus d'approbation en attente ne sont pas actifs, ils n'apparaissent donc pas dans cette vue. Sélectionnez **Toutes les approbations**.
2. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez **Continuer la révision**.
3. Entrez des commentaires sur la raison pour laquelle vous souhaitez poursuivre la révision, et cliquez sur **Demander une approbation**.

**Remarque :** Chaque fois que le nom d'un approbateur est coché et que vous souhaitez qu'il effectue une nouvelle approbation, le numéro de cycle de l'approbation est incrémenté.

## Résultats

Le processus d'approbation passe au statut **En cours**. IBM Marketing Operations envoie une notification aux approbateurs pour les informer que le processus d'approbation est actif et qu'ils peuvent répondre.

---

## Réaffectation d'approbation d'équipe

Lorsque votre équipe est affectée en tant qu'approbateur, vous pouvez accepter l'approbation ou la réaffecter à un autre membre de l'équipe. Les options de réaffectation dépendent de la manière dont l'équipe est configurée.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une équipe peut être affectée en tant qu'approbateur. Les options d'acheminement pour l'équipe déterminent si les membres de l'équipe peuvent répondre à une telle approbation ou si le chef d'équipe doit l'affecter.

- Si l'option **Les gestionnaires peuvent acheminer les approbations aux membres** est activée pour l'équipe, le chef d'équipe peut affecter des approbations aux membres.
- Si l'option **Les membres peuvent accepter des approbations affectées à une équipe** est activée pour l'équipe, les membres de l'équipe peuvent s'attribuer des approbations, sans que l'intervention du chef d'équipe soit nécessaire.
- Si l'option **Les membres peuvent retourner à l'équipe des approbations affectées à une équipe** est activée pour l'équipe, les membres de l'équipe peuvent renvoyer des approbations dans la file d'attente de l'équipe.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations marketing > Opérations > Approbations**.
2. Cliquez sur l'icône **Actions** () et sélectionnez l'une des recherches ci-dessous.
  - **Toutes les approbations de mes équipes**
  - **Toutes les approbations non affectées de mes équipes**
3. Sélectionnez l'approbation ou les approbations à affecter.
4. Cliquez sur l'icône **Réaffecter la sélection** ()
5. Pour chaque tâche sélectionnée, sélectionnez un membre d'équipe à affecter dans la zone **Affecter à**.

**Remarque :** Les membres de l'équipe peuvent affecter des tâches à eux-mêmes ou à l'équipe.

6. Après avoir effectué toutes les affectations, cliquez sur **Enregistrer les affectations** pour enregistrer vos modifications et revenir à la fenêtre Liste des approbations.

---

## Processus d'approbation liés à des tâches de workflow

Les processus d'approbation peuvent être liés aux tâches de workflow. Dans ce cas, l'édition du processus d'approbation modifie la tâche de workflow.

Les approbations autonomes et les approbations de workflow sont répertoriées dans la vue d'approbation. Lorsque vous modifiez une approbation qui est associée à une tâche de workflow d'approbation, votre travail apparaît dans la tâche de workflow comme suit.

*Tableau 23. Résultats de la modification d'une approbation associée à une tâche de workflow*

| Votre action                                        | Modifications apportées à la tâche de workflow associée                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Annulation de l'approbation                         | Le statut de la tâche passe à <b>Annulé</b> .                                                                                                                                  |
| Modification de la date d'échéance de l'approbation | La <b>Date de fin prévue/réelle</b> de la tâche change pour être conforme.                                                                                                     |
| Démarrage de l'approbation                          | Le statut de la tâche passe à <b>Actif</b> et la <b>Date de début prévue/réelle</b> est paramétrée sur la date en cours.                                                       |
| Mise en pause de l'approbation                      | Le statut de la tâche passe à <b>En attente</b> .                                                                                                                              |
| Achèvement de l'approbation                         | Le statut de la tâche passe à <b>Terminé</b> et la <b>Date de fin réelle</b> est paramétrée sur la date en cours.                                                              |
| Suppression de l'approbation                        | Vous ne pouvez pas supprimer une approbation associée à partir de l'approbation proprement dite. Vous devez supprimer la ligne de la tâche d'approbation à partir du workflow. |

---

## Types de balisage de pièce jointe dans IBM Marketing Operations

Vous pouvez utiliser des outils de marquage pour ajouter directement des commentaires sur une pièce jointe. IBM Marketing Operations dispose de deux méthodes de marquage de pièces jointes : le marquage Marketing Operations natif et le marquage Adobe. L'administrateur choisit l'une de ces deux méthodes au cours de l'installation.

IBM Marketing Operations permet aux utilisateurs de marquer des pièces jointes pour les plans, les programmes, les projets et les objets marketing de l'une des manières suivantes.

- Marketing Operations peut ouvrir un document PDF dans Adobe Acrobat. Les utilisateurs peuvent utiliser toutes les fonctions de balisage d'Acrobat pour ajouter des commentaires, puis enregistrer les commentaires dans Marketing Operations.
- Marketing Operations peut être configuré pour utiliser la fonctionnalité de marquage natif, qui permet aux utilisateurs de marquer les types de fichier suivants :
  - PDF (chaque page du PDF est convertie en image pour le balisage)
  - GIF
  - JPG (RGB uniquement, et non CMYK)
  - PNG
  - BMP
  - Pages HTML et sites Web hébergés

Lors de l'installation, l'administrateur choisit le type de balisage à activer dans l'application.

Pour les deux types de marquage, prenez en considération les remarques suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'outil de balisage d'IBM Marketing Operations en cliquant sur le lien **Afficher/Ajouter un balisage** pour un élément d'approbation individuel.
- Marketing Operations applique aux balisages le nom de la personne qui a ajouté des commentaires, de sorte que tout le monde peut afficher tous les commentaires de révision en même temps, ou les commentaires d'un seul réviseur.

## Balisage natif pour sites Web

Vous pouvez télécharger la totalité d'un site Web à des fins de révision. Cependant, les limitations suivantes s'appliquent :

- Le balisage natif d'IBM ne prend pas en charge le balisage sur les sites Web incluant ou créés entièrement à l'aide de Flash.
- Les pages qui nécessitent un traitement côté serveur, telles que CGI, ASP, ASPX, CFM, ne fonctionnent pas correctement dans l'outil de balisage.
- Les sites cadrés ne sont pas pris en charge.

Pour télécharger des fichiers HTML, vous avez également la possibilité d'utiliser une adresse URL pour vous connecter à du contenu hébergé en externe.

## Marquage de pièces jointes

Les utilisateurs autorisés à afficher un processus d'approbation peuvent ajouter des commentaires aux éléments joints à l'approbation.

### Avant de commencer

Lors de l'installation, IBM Marketing Operations a été configuré pour utiliser soit le balisage Adobe Acrobat, soit le balisage natif de Marketing Operations.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Prenez note des restrictions suivantes.

- Le balisage est réservé uniquement à la dernière version d'un élément d'approbation.
- Vous pouvez uniquement marquer les éléments d'une approbation dont l'état est En cours ou En attente.

### Procédure

1. Accédez à l'approbation qui contient l'élément à modifier.
2. Cliquez sur **Afficher/ajouter un balisage** en regard de l'élément auquel ajouter des commentaires.

**Remarque :** Si le lien est indisponible, cela signifie que le propriétaire de l'approbation a choisi de ne pas activer le balisage pour l'élément. Le document s'ouvre dans un navigateur.

3. Marquez l'élément à l'aide d'Adobe Acrobat ou de l'outil de balisage natif de Marketing Operations, en fonction de votre installation.

- Si votre système utilise le balisage Adobe Acrobat, seuls les fichiers PDF peuvent être marqués. Utilisez la barre d'outils de commentaire d'Acrobat pour ajouter des commentaires et des annotations au fichier PDF. Lorsque vous avez terminé vos annotations, cliquez sur **Envoyer des commentaires**.
  - Si votre système utilise le balisage Marketing Operations natif, utilisez les icônes et les commandes de l'outil de balisage. Toutes les icônes incluent une aide contextuelle disponible lorsque vous déplacez la souris. Les commandes inactives sont grisées et ne peuvent pas être sélectionnées.
4. Fermez la fenêtre qui contient l'élément marqué.

## Résultats

Tous les membres peuvent consulter l'élément marqué en ouvrant l'objet conteneur et en cliquant sur **Afficher/ajouter un balisage**. Les membres continuent d'ajouter des balisages au fichier selon cette méthode. Pour consulter le fichier d'origine sans les balisages, cliquez sur le lien contenant le nom du l'élément joint à la place du lien Afficher/ajouter un balisage.

## Balisage Adobe Acrobat dans IBM Marketing Operations

Le balisage Adobe Acrobat est une option pour marquer les pièces jointes.

Pour utiliser efficacement la fonction de balisage d'Adobe Acrobat, vous ou votre administrateur IBM Marketing Operations devez effectuer les activités de configuration ci-dessous.

- Si vous utilisez Internet Explorer pour accéder à IBM Marketing Operations, vous devez définir vos préférences Internet Explorer pour afficher les fichiers PDF dans le navigateur.
- Des étapes de configuration supplémentaires sont requises si vous utilisez le navigateur Safari sur un Macintosh pour accéder à IBM Marketing Operations. Pour plus d'informations, voir «Balisage Adobe sur le Macintosh d'Apple».

En raison des limitations de l'API Adobe Acrobat, si vous utilisez Adobe Acrobat pour annoter des pièces jointes dans Marketing Operations, vous ne pouvez pas enregistrer de commentaires audio, ni joindre des fichiers de commentaires.

**Remarque :** Les annotations Adobe Acrobat dans Marketing Operations ne sont pas compatibles avec Google Chrome.

### Balisage Adobe sur le Macintosh d'Apple

Des mesures spéciales relatives au balisage Adobe doivent être respectées lorsque IBM Marketing Operations est utilisé avec un système Macintosh.

Les informations suivantes s'adressent aux utilisateurs qui font appel au balisage Adobe Acrobat dans le navigateur Safari sur un système Macintosh.

- Vous devez disposer d'Adobe Acrobat Standard ou Professional 11.
- Vous devez configurer Acrobat comme indiqué ci-après (Acrobat ouvert seul et non via le navigateur).
  - Accédez à **Finder > Devices > Macintosh HD > Library > Internet Plug-Ins** et retirez le plug-in AdobePDFViewer.
  - Accédez à **Acrobat > Preferences > Internet** et désélectionnez **Display in Read Mode by default**.
  - Accédez à **Finder > Select a PDF file** et cliquez avec le bouton droit sur **Get Info**. Cliquez sur la flèche en regard de **Open With** pour afficher le menu du

produit. Sélectionnez Adobe Acrobat PRO dans le menu de l'application. Puis cliquez sur **Change All**. Lorsque le système vous demande si vous voulez faire la modification pour tous les documents similaires, cliquez sur **Continue**.

- Installez la dernière version de Safari et supprimez complètement l'ancienne. Lorsque l'installation est terminée, lancez Safari. Puis accédez à **Safari > Preferences > Security** et cliquez sur **Website Settings** pour les plug-ins Internet. Sous **When visiting other Websites**, sélectionnez **Allow Always** dans la liste déroulante. Cliquez sur **Done**. Adobe Reader est autorisé pour les sites Web.
- IBM Marketing Operations balise les commentaires à l'aide du nom de connexion Macintosh de l'approubateur, qui peut être différent du nom d'utilisateur Marketing Operations.
- Si vous utilisez des notes, des annotations de texte ou une autre fonction de balisage d'Acrobat contenant du texte, vous devez, après avoir marqué une page de l'élément à approuver, cliquer hors de la zone de texte (hors de la zone de texte des notes, par exemple) avant de cliquer sur **Envoyer des commentaires**. Si vous ne procédez pas ainsi, le Macintosh ne renvoie pas la partie texte du balisage au serveur, et la zone apparaît vide lorsqu'un utilisateur l'ouvre dans Acrobat.
- L'outil Tampon affiche toujours le nom de l'utilisateur visualisant actuellement le marquage, et non celui de l'utilisateur effectuant le marquage.
- Chaque fois que vous ouvrez un fichier PDF, une fenêtre Safari vide s'affiche.
- Lorsque vous utilisez les fonctions de balisage de Marketing Operations à l'aide du navigateur Safari, les fichiers Internet temporaires sont stockés sur le bureau Macintosh.
- Il existe deux icônes **Envoyer** : la première est la même que celle affichée dans Windows, et la seconde est une icône Marketing Operations personnalisée



propre au navigateur Safari sur Macintosh : . Utilisez cette icône pour enregistrer des commentaires de balisage ; l'icône Windows ne fonctionne pas.

Si vous souhaitez visualiser le fichier PDF dans un écran Acrobat, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour ouvrir le document en cours dans un écran Acrobat, cliquez avec le bouton droit (tout en maintenant la touche **CTRL** enfoncée, cliquez sur la souris si vous utilisez une souris comportant un seul bouton) sur le PDF et choisissez **Ouvrir avec Acrobat 11 Professional**.
- Pour ouvrir systématiquement les fichiers PDF dans un écran Acrobat, exécutez la commande suivante dans Terminal :  

```
$> defaults write com.apple.Safari WebKitOmitPDFSupport-bool YES
```

## Balisage natif d'IBM Marketing Operations

Utilisez le balisage natif d'IBM Marketing Operations pour commenter les pièces jointes.

L'outil de balisage natif d'IBM Marketing Operations utilise les icônes et commandes ci-dessous. Toutes les icônes incluent une aide contextuelle disponible lorsque vous déplacez la souris dessus.

**Remarque :** Si un autre utilisateur commente un document en même temps que vous, actualisez la page du navigateur pour accéder à ces nouveaux commentaires.

## Barre de menus

Ce tableau décrit les éléments de la barre de menus.

Tableau 24. Icônes et commandes de l'outil de balisage IBM

| Icône                                                                               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>Cliquez sur <b>Ajouter une remarque</b>, puis faites glisser la remarque vers un emplacement spécifique sur une page pour ajouter des commentaires.</p> <p>Vous ne pouvez pas déplacer une remarque une fois qu'elle est enregistrée. Chaque remarque est positionnée dans un emplacement important par rapport au contexte du commentaire et aux éventuelles réponses.</p> <p>Vous pouvez joindre un fichier à une remarque.</p> <p>Utilisez les liens d'action d'une remarque pour répondre à la remarque, la mettre à jour ou la supprimer.</p> |
|    | Cliquez sur <b>Ajouter un dessin à main levée</b> , puis faites glisser pour ajouter un "dessin à main levée" au format libre sur la page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|    | Cliquez sur <b>Agrandir</b> pour agrandir la page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Cliquez sur <b>Réduire</b> pour réduire la page.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|   | Cliquez sur <b>Réinitialiser le zoom</b> pour réinitialiser la taille de la page à l'écran initial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | Cliquez sur <b>Télécharger original</b> pour obtenir une copie de la pièce jointe d'origine que vous pouvez enregistrer sur votre ordinateur local.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | Cliquez sur <b>Basculer les annotations</b> pour afficher ou masquer les commentaires.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  | Cliquez sur <b>Aide</b> pour obtenir des conseils sur l'utilisation de cet outil de balisage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  | Cliquez sur <b>Fermer la fenêtre de balisage</b> pour fermer l'outil de balisage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Liste d'annotations

Ce tableau présente les éléments disponibles dans la liste d'annotations. Vous pouvez trier sur n'importe quelle colonne en cliquant sur son en-tête.

Tableau 25. Colonnes de la liste des annotations

| Elément              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Filtre de page       | Fournit des options d'affichage pour les annotations de la page en cours uniquement ou de toutes les pages du document. Si vous sélectionnez <b>Toutes les pages</b> , vous pouvez trier dans l'ordre croissant ou décroissant en cliquant sur l'en-tête de la colonne <b>Source</b> .    |
| Filtre d'annotations | Fournit des options d'affichage de toutes les annotations, des annotations actives uniquement ou des annotations archivées uniquement.                                                                                                                                                    |
| Filtre d'auteur      | Fournit des options d'affichage des annotations de tous les auteurs ou des annotations de l'auteur sélectionné uniquement. Si vous sélectionnez <b>Tous les auteurs</b> , vous pouvez trier dans l'ordre croissant ou décroissant en cliquant sur l'en-tête de la colonne <b>Auteur</b> . |

Tableau 25. Colonnes de la liste des annotations (suite)

| Élément                  | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Colonne Actions          | <p>Offre les options ci-après.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  Cliquez sur <b>Afficher la boîte de dialogue de réponse</b> pour répondre au commentaire. Votre réponse peut contenir un en-tête, un corps de texte et une pièce jointe. </li> <li>  Cliquez sur <b>Mettre à jour</b> pour éditer le commentaire. Vous pouvez archiver le commentaire, modifier l'en-tête et le corps et ajouter une pièce jointe. </li> <li>  Cliquez sur <b>Supprimer</b> pour supprimer le commentaire. </li> </ul> <p>Si vous visualisez des annotations pour toutes les pages, cette colonne contient la lettre correspondant à l'option d'affichage pour les commentaires trouvés sur d'autres pages. Cliquez sur cette option pour afficher le commentaire en contexte en ouvrant une vue de cette page.</p> |
| Colonne Date de création | Indique la date d'ajout du commentaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Colonne Auteur           | Indique l'auteur du commentaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Titre                    | Indique le titre du commentaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Pièces jointes           | Fournit des liens vers les pièces jointes du commentaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Archivé                  | La présence d'une coche dans cette colonne signifie que le commentaire est archivé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



---

## Chapitre 8. Personnes et équipes

Dans IBM Marketing Operations, vous affectez un travail à des équipes ou à des utilisateurs individuels.

Vous pouvez affecter des personnes ou des équipes à des unités de travail. Les affectations se font principalement via l'onglet Personnes sur un projet. Vous pouvez également ajouter et affecter des membres, des équipes et des rôles lorsque vous modifiez l'onglet Workflow.

**Remarque :** Il est possible que seul un sous-ensemble des personnes et des équipes disponibles apparaisse. Votre organisation peut limiter l'affichage des ressources disponibles.

---

### Onglet Personnes

Chaque projet contient son propre onglet Personnes.

Utilisez cet écran pour effectuer les opérations suivantes.

- Gérer les membres d'un projet
- Modifier le niveau d'accès d'un membre
- Remplacer une personne dans un rôle lorsqu'un membre de l'équipe n'est plus disponible
- Ajouter ou supprimer un rôle
- Conserver une trace des membres de l'équipe ou des destinataires de la requête qui ne sont pas au bureau, de leurs délégués et des dates de début. (S'affiche uniquement pour les propriétaires du projet ou de la requête.)

Un modèle de projet peut contenir des informations sur les rôles fonctionnels du projet. Un modèle peut réduire une partie du travail nécessaire pour affecter des personnes ou des équipes à des unités de travail du projet.

---

### Gestion des membres de projet

Vous gérez les membres de projet dans l'onglet Personnes. Par exemple, vous pouvez gérer des équipes et des droits de sécurité.

Les actions suivantes peuvent être exécutées dans l'onglet Personnes.

- Ajouter des membres d'équipe au projet.
- Supprimer des membres d'équipe du projet.
- Modifier un rôle pour un membre.
- Ajouter et retirer des rôles.

**Remarque :** Un rôle doit exister dans le projet avant que vous ne puissiez lui affecter un membre d'équipe.

- Examiner une liste de membres d'équipe ou de destinataires de demande qui sont absents, leurs délégués et les dates de début de délégation. (S'affiche uniquement pour les propriétaires du projet ou de la requête.)

L'onglet Personnes contrôle les droits de sécurité suivants.

- **Afficher l'onglet des personnes.**
- **Modifier les membres d'équipe, les rôles et les niveaux d'accès.**
- **Affecter un travail par rôle.** Les utilisateurs qui disposent de ce droit peuvent également avoir accès aux boîtes de dialogue Affecter un travail par rôle et Rechercher/remplacer.

**Remarque :** Les utilisateurs disposant des droits **Afficher l'onglet des personnes** et **Modifier les membres d'équipe, les rôles et les niveaux d'accès** peuvent automatiquement ajouter des membres et des rôles de membre sur des feuilles de calcul de workflow sans les ajouter auparavant à l'onglet Personnes.

### Remarques relatives à la gestion des membres de projet

- Si un rôle n'est pas répertorié pour le projet, vous (ou un administrateur doté des droits appropriés) pouvez le créer à l'aide de **Paramètre > Paramètres Marketing Operations > Définitions de liste > Rôles**.
- Lorsque vous éditez des membres, la liste de personnes affichée dans la section Dossiers de la boîte de dialogue de sélection de membres d'équipe est remplie par IBM Marketing Platform. Cette liste reflète les restrictions correspondant à votre rôle et à vos droits. Pour plus détails, prenez contact avec votre administrateur IBM Marketing Operations ou consultez le document *IBM Marketing Platform - Guide d'administration*.  
La liste des équipes affichée dans la boîte de dialogue de sélection de membres d'équipe varie en fonction des équipes définies dans Marketing Operations. Comme pour la liste des personnes, les équipes que vous pouvez consulter sont limitées en fonction de votre rôle et de vos droits d'accès.
- L'adresse électronique s'affiche pour un membre d'équipe uniquement si cette information est disponible dans Marketing Platform.
- Vous ne pouvez pas supprimer des membres (ou des rôles) de projet si des tâches leur sont affectées. Vous devez les supprimer de toutes les futures tâches de workflow avant de les supprimer du projet.
- Dans la colonne des membres du projet, les équipes sont en italique et sont précédées de l'icône  . Les personnes sont en gras et précédées de l'icône  .

## Gestion des membres d'un projet

Utilisez l'onglet **Personnes** du projet pour gérer les membres de l'équipe.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour gérer les membres du projet, procédez comme suit.

### Procédure

1. Cliquez sur l'icône **Modifier des paramètres de membre/rôle** ( ).  
La boîte de dialogue Sélectionner des membres d'équipe s'ouvre.
2. Effectuez l'une des options suivantes :
  - Pour ajouter une personne ou une équipe, sélectionnez son nom dans la sous-fenêtre de gauche de la boîte de dialogue et cliquez sur >>.
  - Pour supprimer une personne ou une équipe, sélectionnez son nom dans la zone de liste Sélectionner des membres d'équipe et cliquez sur <<.

- Pour changer le rôle d'une personne ou d'une équipe, sélectionnez le nom dans la zone de liste Sélectionner des membres d'équipe puis cliquez sur **Monter** et **Descendre** pour le déplacer vers le rôle requis.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas retirer un utilisateur ou une équipe affecté à une tâche.

### 3. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

La boîte de dialogue Sélectionner des membres d'équipe se ferme. L'onglet Personnes devient la fenêtre active.

## Résultats

Les changements que vous apportez sont répercutés dans la liste des personnes et des rôles. Par exemple, si vous avez ajouté une opportunité commerciale créative, l'écran contient une ligne semblable à l'exemple suivant :

| Membre/Niveau d'accès   | Rôle         | Adresse e-mail         |
|-------------------------|--------------|------------------------|
| P Picasso (participant) | Lead créatif | ppicasso@mycompany.com |

## Gestion des équipes

Utilisez la page Mes équipes pour gérer des équipes.

Sélectionnez **Opérations > Equipes** pour ouvrir la page Mes équipes. Utilisez la page Mes équipes pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer et supprimer des équipes
- Désigner des chefs et des membres d'équipe
- Définir le modèle d'acheminement du travail
- Activer et désactiver des équipes

Ces groupes de personnes sont disponibles sur l'ensemble des modèles et des instances d'objet. Les chefs de projet peuvent affecter des tâches non seulement aux membres mais également à une équipe.

Chaque fois que vous pouvez affecter ou travailler avec des personnes individuelles, vous pouvez également travailler avec des équipes. Par exemple, la procédure «Affectation de personnes aux rôles», à la page 152 permet d'affecter des personnes ou des équipes à des rôles.

### Alertes d'équipe :

IBM Marketing Operations envoie des alertes pour des événements liés à une équipe de la même façon qu'il envoie des alertes à des personnes.

Les alertes d'équipe ont le comportement suivant.

- Pour les tâches affectées à une équipe, tous les membres et les chefs de cette équipe reçoivent l'alerte
- Une fois qu'une tâche est affectée à un membre d'équipe, seuls ce membre et les chefs de cette équipe reçoivent l'alerte

Pour les événements suivants, seul le membre d'équipe spécifiquement affecté par l'événement reçoit l'alerte.

- Un membre est ajouté à l'équipe
- Un membre est supprimé de l'équipe
- Une tâche d'équipe est affectée à un membre de l'équipe

- Une tâche d'équipe affectée à un utilisateur est réaffectée à l'équipe ou à un autre membre

### Page Récapitulatif de l'équipe :

Lorsque vous accédez pour la première fois à une équipe, sa page Récapitulatif s'affiche. La page Récapitulatif de l'équipe contient les informations de base sur l'équipe.

Tableau 26. Zones de la page Récapitulatif de l'équipe

| Zone                             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom                              | Affiche le nom de l'équipe. Ce nom apparaît sur la page Liste d'équipes, et lorsque vous sélectionnez des membres ou des réviseurs du projet.<br><b>Remarque :</b> Cette zone est obligatoire.                                                                                                                                                               |
| Description                      | Affiche une brève description de l'équipe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Compétences                      | Affiche la liste des compétences associées à l'équipe.<br><br>Ajoutez ici les termes qui peuvent être utiles lorsque vous décrivez l'équipe. Par exemple, vous pouvez entrer "Adobe Photoshop" comme niveau de compétence, de sorte que toutes les personnes visualisant l'équipe sachent qu'au moins une personne de cette équipe possède cette compétence. |
| Stratégies de sécurité suggérées | Affiche la ou les stratégies de sécurité qui s'appliquent à l'équipe.<br><b>Remarque :</b> Cette zone est obligatoire.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Modèles de routage               | Cochez l'une des cases d'option de routage de travail.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Membres et gestionnaires         | Affiche les gestionnaires et les membres de l'équipe. Utilisez la barre de défilement pour parcourir la liste.                                                                                                                                                                                                                                               |

Dans l'écran Récapitulatif de l'équipe, vous pouvez effectuer les actions ci-dessous.

Tableau 27. Actions disponibles à partir de la page Récapitulatif de l'équipe

| Action                              | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Editer l'équipe                     | Modifiez les zones de l'équipe et des membres en cliquant sur l'icône  .<br><b>Editer</b> (  ).                                                                                    |
| Editer les abonnements à une alerte | Cliquez sur <b>Gérer</b> (  ) et sélectionnez <b>Définir des règles d'alerte</b> pour modifier la façon dont les membres de l'équipe et les gestionnaires sont avertis des affectations de tâche.                                                                     |
| Supprimer l'équipe                  | Cliquez sur <b>Supprimer cet élément</b> (  ) pour supprimer l'équipe.                                                                                                                                                                                              |
| Copier l'équipe                     | Cliquez sur <b>Gérer</b> (  ) et sélectionnez <b>Créer une équipe en double</b> pour créer une copie de l'équipe. Le système ouvre la page de synthèse de la nouvelle équipe en mode édition. Vous pouvez alors modifier l'équipe copiée pour en créer une similaire. |
| Ajouter une équipe                  | Cliquez sur <b>Actions</b> (  ) et sélectionnez <b>Ajouter une équipe</b> pour ajouter une équipe.                                                                                                                                                                    |

Tableau 27. Actions disponibles à partir de la page Récapitulatif de l'équipe (suite)

| Action                              | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Retourner à la page Liste d'équipes | <p>Cliquez sur <b>Toutes les équipes</b> ou <b>Mes équipes</b> dans l'élément de navigation ; l'un des liens ou les deux s'affichent, selon la façon dont vous avez accédé à la page de synthèse en cours.</p> <p>Vous pouvez également cliquer sur l'icône <b>Action</b> () et sélectionner <b>Toutes les équipes</b> ou <b>Mes équipes</b>.</p> |
| Imprimer les détails de l'équipe    | <p>Cliquez sur <b>Imprimer</b> () pour imprimer les détails de l'équipe.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### Ajout et modification d'équipes :

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez ajouter ou modifier des équipes en tant que modifications personnelles.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter ou éditer des équipes, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Equipes**.
2. Sur la page de liste Equipes, choisissez l'une des options suivantes.
  - Pour créer une équipe, cliquez sur **Ajouter une équipe** ().
  - Pour modifier une équipe existante, cliquez sur une équipe pour afficher sa page de synthèse, puis cliquez sur **Editer** ().
3. Renseignez les zones de la page Récapitulatif de l'équipe.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

### Modification de membres de l'équipe :

Vous pouvez définir des membres et des chefs d'équipe lorsque vous créez une équipe. Vous pouvez également modifier les membres d'une équipe à tout moment au cours de son existence. Vous gérez les membres d'une équipe à l'aide d'IBM Marketing Operations et d'IBM Marketing Platform.

#### Avant de commencer

Si les personnes que vous voulez ajouter à une équipe n'apparaissent pas dans la page Sélectionner des membres d'équipe et des rôles, vous devez les ajouter en tant qu'utilisateurs IBM Marketing Operations dans IBM Marketing Platform.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Equipes**.
2. Sur la page de liste Equipes, cliquez sur l'équipe à éditer. Pour modifier une équipe qui n'est pas répertoriée, cliquez sur **Toutes les équipes** pour afficher toutes les équipes disponibles. Si elle n'est toujours pas visible, il se peut que vous ne disposiez pas des droits appropriés pour l'afficher.

3. Sur la page Récapitulatif de l'équipe, cliquez sur l'icône **Editer** ().
4. Cliquez sur **Ajouter/supprimer des gestionnaires et des membres**.
5. Sur la page Sélectionner des membres d'équipe et des rôles, déplacez les personnes dans ou hors de l'équipe.

#### Options de routage de tâche :

Lorsque vous modifiez une équipe, vous pouvez choisir la façon dont les tâches, les approbations et les demandes de projet sont acheminées pour cette équipe. Vous pouvez affecter plusieurs options de routage de tâche différentes aux équipes et membres d'équipe.

Vous pouvez sélectionner les options de votre choix dans la section Modèle de routage de tâche de la page Récapitulatif de l'équipe.

- **Les gestionnaires peuvent acheminer les tâches aux membres**

Les tâches affectées à l'équipe apparaissent sur la page des tâches du gestionnaire. Le gestionnaire peut ensuite affecter aux membres de l'équipe.

- **Les membres peuvent accepter des tâches affectées à une équipe**

Les tâches affectées à l'équipe figurent sur la page Mes tâches de chaque membre de l'équipe. Les membres de l'équipe peuvent ensuite affecter à eux-mêmes une tâche de la liste.

- **Les membres peuvent retourner à l'équipe des tâches affectées à une équipe**

Les membres peuvent retourner leurs tâches à l'équipe.

Lorsque vous configurez une équipe, vous devez sélectionner l'une des options suivantes ou les deux : **Les gestionnaires peuvent acheminer les tâches aux membres** et **Les membres peuvent accepter des tâches affectées à une équipe**.

**Remarque :** Pour afficher les tâches de l'équipe, vous devez appliquer soit le filtre Toutes les tâches de mes équipes, soit le filtre Toutes les tâches non affectées de mes équipes sur la page de liste Tâches.

Les options d'acheminement des tâches fonctionnent de manière indépendante et peuvent être combinées librement pour l'équipe. Par exemple, vous souhaitez que le gestionnaire puisse affecter des tâches aux membres et que les membres puissent renvoyer à la file d'attente des tâches non affectées les tâches affectées. Par conséquent, vous sélectionner les deux options : **Les gestionnaires peuvent acheminer les tâches aux membres** et **Les membres peuvent retourner à l'équipe des tâches affectées à une équipe**. Si vous souhaitez que le gestionnaire puisse affecter des tâches aux membres mais que vous n'autorisez pas les membres à renvoyer à la file d'attente des tâches non affectées les tâches affectées, sélectionnez uniquement **Les gestionnaires peuvent acheminer les tâches aux membres**.

#### Options de routage d'approbation :

IBM Marketing Operations fournit les mêmes options de routage pour les approbations de tâche et les approbations autonomes que pour les tâches standard. Pour les tâches standard, une équipe peut avoir n'importe quelle combinaison d'options pour le routage des tâches d'approbation.

Vous pouvez sélectionner les options de votre choix dans la section Modèle de routage d'approbation de la page Récapitulatif de l'équipe.

- **Les gestionnaires peuvent acheminer les approbations aux membres**

Le gestionnaire peut affecter ces tâches d'approbation aux membres de l'équipe.

- **Les membres peuvent prendre possession des approbations affectées à l'équipe**

Les membres de l'équipe peuvent devenir propriétaires de ces tâches d'approbation.

- **Les membres peuvent retourner à l'équipe des approbations affectées à une équipe**

Les membres peuvent retourner leurs tâches d'approbation à l'équipe.

Lorsque vous configurez une équipe, vous devez sélectionner l'une des options suivantes ou les deux : **Les gestionnaires peuvent acheminer les approbations aux membres** et **Les membres peuvent prendre possession des approbations affectées à l'équipe**.

#### Options de routage de demande :

IBM Marketing Operations fournit pour les demandes de projet les mêmes options de routage que pour les tâches.

Vous pouvez sélectionner au moins l'une des options ci-dessous dans la section Modèle de routage de demande de projet de la page Récapitulatif de l'équipe.

- **Les gestionnaires peuvent acheminer les demandes de projet aux membres**

Le gestionnaire peut affecter ces demandes aux membres de l'équipe.

- **Les membres peuvent accepter de l'équipe des demandes de projet affectées à une équipe**

Les membres de l'équipe peuvent devenir propriétaires de ces demandes.

- **Les membres peuvent retourner à l'équipe des demandes de projet affectées à une équipe**

Les membres peuvent retourner des demandes qu'ils ont précédemment acceptées.

#### Participants virtuels au projet :

Un participant virtuel au projet peut participer à un projet si l'utilisateur est membre d'une équipe travaillant sur le projet, pas un participant au projet. L'utilisateur virtuel peut visualiser les tâches qui sont affectées à l'équipe et se voir affecter ces tâches. Il peut également afficher le projet et toutes ses tâches.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Etudions le scénario suivant :

- David est membre de l'équipe "Comptes principaux".
- L'option **Les membres peuvent accepter des tâches affectées à une équipe** est activée pour l'équipe Comptes principaux.
- L'équipe Comptes principaux est affectée dans la colonne Membres de la tâche de workflow "Prospectus - conception" pour le projet Salon professionnel - Automne 2016.
- David n'est pas membre du projet Salon professionnel - Automne 2016.

Bien qu'il ne soit pas membre du projet Salon professionnel - Automne 2016, il peut visualiser et mettre à jour la tâche "Prospectus - conception". Il peut accéder à la page Toutes les tâches de mon équipe et sélectionner la tâche "Prospectus - conception". Dans ce cas, David est un "participant virtuel" du projet Salon

professionnel 2016 et peut afficher toutes les informations relatives au projet et à la tâche.

### Affectation de tâches à une équipe :

Dans certaines équipes, les gestionnaires affectent des tâches aux membres de l'équipe. Dans d'autres, les membres peuvent eux-mêmes s'affecter des tâches de la file d'attente.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En fonction des options d'acheminement de travail suivantes, les gestionnaires d'équipe peuvent affecter des tâches aux membres de l'équipe ou les membres extraire eux-mêmes des tâches de la file d'attente.

- Si l'option **Les gestionnaires peuvent acheminer les tâches aux membres** est activée pour l'équipe, les gestionnaires d'équipe peuvent affecter des tâches aux membres de l'équipe.
- Si l'option **Les membres peuvent accepter des tâches affectées à une équipe** est activée pour l'équipe, les membres de l'équipe peuvent affecter à eux-mêmes des tâches d'équipe non affectées.
- Si l'option **Les membres peuvent retourner à l'équipe des tâches affectées à une équipe** est activée pour l'équipe, les membres de l'équipe peuvent renvoyer des tâches qui leurs sont affectées au pool des tâches d'équipe non affectées.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Tâches**.
2. Cliquez sur **\ Actions** () pour afficher l'ensemble des recherches/filtres enregistrés des tâches.
3. Sélectionnez l'une des recherches suivantes :
  - Cliquez sur **Toutes les tâches de mes équipes** pour afficher toutes les tâches affectées à l'équipe, classées par affectation.
  - Cliquez sur **Toutes les tâches non affectées de mes équipes** pour afficher toutes les tâches affectées à l'équipe, mais qui ne sont affectées à aucun de ses membres.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas réaffecter de tâches à partir de la page Toutes les tâches. Pour réaffecter des tâches, sélectionnez un autre filtre ; par exemple, Toutes les tâches de mes équipes.

4. Cochez les cases correspondant à toutes les tâches à affecter. Pour sélectionner toutes les tâches répertoriées, vous pouvez cocher la case de la colonne **Nom**.  
La page Réaffecter la sélection s'affiche. Si vous ne disposez pas des droits appropriés pour affecter les tâches sélectionnées, un message vous informe que vous ne pouvez pas réaffecter les tâches.
5. Pour chaque tâche sélectionnée, sélectionnez un membre d'équipe à affecter dans la zone **Affecter à**.

**Remarque :** Les membres de l'équipe peuvent affecter des tâches uniquement à eux-mêmes ou à l'équipe.

6. Après avoir effectué toutes les affectations, cliquez sur **Enregistrer les affectations** pour enregistrer vos modifications et refermer la page.



## Affectation de demandes à une équipe :

Vous pouvez affecter une demande à une équipe plutôt qu'à un seul membre. Vous devez disposer de droits appropriés pour affecter une équipe à une demande de projet.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet **Personnes** du projet et cliquez sur **Membres/Rôles** ().
2. Sélectionnez un rôle dans la zone **Membres et rôles sélectionnés**, puis déplacez une équipe de la liste des équipes et des membres d'équipe pour affecter cette équipe ou ce membre d'équipe au rôle sélectionné.

Si un membre d'équipe est affecté à un rôle, l'équipe n'est pas automatiquement affectée.

## Modification du niveau d'accès pour un membre de projet

Vous pouvez souhaiter changer le niveau d'accès de sécurité et les autorisations de certains membres d'un projet. Bien que tous les objets IBM Marketing Operations possèdent des niveaux d'accès, il convient de modifier les niveaux d'accès pour les projets uniquement.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez les points suivants :

- La liste des personnes dans la section **Dossiers** de la page **Changer le niveau de participation des membres** est remplie par IBM Marketing Platform. Cette liste de personnes peut être limitée en fonction de votre rôle et de vos droits. Pour plus de détails, prenez contact avec votre administrateur IBM Marketing Operations ou consultez le document *IBM Marketing Platform - Guide d'administration*.

La liste des équipes dépend des équipes définies dans Marketing Operations. Comme pour la liste des personnes, les équipes que vous pouvez consulter peuvent être limitées en fonction de votre rôle et de vos droits d'accès.

- Vous pouvez également cliquer sur le lien **Changer le niveau de participation des membres** pour ajouter des utilisateurs au projet. Une fois ajoutés, ils se voient affecter le niveau d'accès sélectionné et sont placés par défaut dans le rôle **Non affecté**.
- Les niveaux d'accès sont associés à des objets et ne peuvent pas être créés ou supprimés. Par exemple, les approbations possèdent systématiquement deux niveaux d'accès : propriétaire et approuvateur.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet **Personnes** du projet.
2. Cliquez sur l'icône **Changer le niveau de participation des membres** ().  
Cette icône est indisponible, sauf si vous disposez du droit d'accès approprié. En général, les propriétaires du projet et les administrateurs IBM Marketing Operations disposent de ce droit, mais il peut être affecté différemment selon la stratégie de sécurité du projet.  
La page **Modifier le niveau de participation des membres** s'affiche.
3. Dans la zone de liste **Membres d'équipe sélectionnés**, sélectionnez le membre dont vous souhaitez modifier le niveau d'accès.
4. Utilisez les commandes **Haut** ou **Bas** pour déplacer le membre vers le nouveau niveau d'accès.

5. Répétez les étapes 3 et 4 si nécessaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer les éditions**.

## Résultats

La boîte de dialogue Changer le niveau de participation des membres se ferme et vos modifications sont appliquées. L'onglet Personnes devient la fenêtre active.

## Recherche et remplacement des membres ou des réviseurs des tâches

Vous pouvez remplacer n'importe quel membre ou réviseur par tout autre membre actuel du projet. Pour le remplacer par une personne ne figurant pas sur la liste des projets, vous devez d'abord ajouter cette personne au projet. Cette exigence s'applique uniquement aux membres et réviseurs de tâche affectés par le propriétaire. Pour supprimer un membre ou un réviseur affecté par un administrateur lors de la création d'un modèle, vous devez accéder à l'approbation et le supprimer. Vous ne pouvez supprimer le membre ou le réviseur que si vous disposez des droits appropriés.

Pour ouvrir la page Rechercher et remplacer les membres des tâches ou Rechercher et remplacer les réviseurs des tâches, cliquez sur **Rechercher et**

**remplacer les membres des tâches** () ou **Rechercher et remplacer les réviseurs des tâches**

()

Le tableau ci-dessous décrit quelques utilisations de la fonction de recherche et remplacement.

Tableau 28. Cas d'utilisation de la fonction de recherche et remplacement

| Objectif                                                                                                                                               | Sélection                                                                          | Remplacer par       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Changer de ressources spécifiques : remplacement d'un utilisateur, dans un rôle spécifique, par un autre utilisateur pour toutes les tâches du projet. | membre/réviseur de tâche = Karen<br><br>rôle = Chef de projet                      | Catherine Contact   |
| Changer d'utilisateurs spécifiques : remplacement d'un utilisateur, où qu'il soit dans le projet et quel que soit son rôle.                            | membre/réviseur de tâche = Karen<br><br>rôle = n'importe quel rôle                 | Marie Chef d'équipe |
| Ajouter un remplaçant à un rôle : ajout d'une autre personne à un rôle, en tant que remplaçant ou ressource supplémentaire.                            | membre/réviseur de tâche = Karen<br><br>rôle = Chef de projet                      | Catherine Contact   |
| Affecter des tâches à un rôle : nouvelle affectation d'un utilisateur aux tâches, par rôle.                                                            | membre/réviseur de tâche = n'importe quel utilisateur<br><br>rôle = Chef de projet | Marie Chef d'équipe |

**Remarque :** Pour déléguer provisoirement des tâches à un autre utilisateur, chaque utilisateur peut définir des paramètres d'absence. Pour plus d'informations, voir «Définition des paramètres d'absence», à la page 19.

Les outils des composants vous aident à affiner votre recherche.

- Filtres : filtrage de la recherche par rôle, membre de tâche ou plage de dates.
- Boutons d'aperçu et de mise à jour de la recherche : aperçu et mise à jour de la recherche.
- Résultats de recherche : affiche les tâches qui correspondent aux critères de recherche. Utilisez-la comme un aperçu des tâches qui change si vous cliquez sur **Mettre à jour toutes les occurrences**.

## Filtres

Utilisez les zones supérieures de la boîte de dialogue Rechercher et remplacer les membres/réviseurs des tâches pour filtrer les résultats. Vous pouvez effectuer des recherches par rôle, par membre de la tâche ou par plages de dates du projet.

*Tableau 29. Filtres de la boîte de dialogue Rechercher et remplacer les membres/réviseurs des tâches*

| Zone                                                        | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le membre ou le réviseur de tâche est                       | Sélectionnez le nom du membre à remplacer.<br><br>La liste contient tous les membres d'équipe et les réviseurs du projet. Elle contient également un choix pour "n'importe quel utilisateur", qui est la valeur par défaut.                                                                                                                                                                 |
| Le rôle est                                                 | Sélectionnez le rôle du membre de tâche à remplacer.<br><br>La liste contient tous les rôles dans le projet, ainsi qu'un choix pour "n'importe quel rôle", qui est la valeur par défaut.                                                                                                                                                                                                    |
| Contrainte de date                                          | Cochez cette case pour rechercher à l'aide d'une plage de dates. Si cette case est cochée, vous pouvez choisir les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type de tâche : indiquez le type de date à rechercher, prévu ou cible, dans la zone <b>Rechercher les tâches avec</b> .</li> <li>• Plage : choisissez des dates pour la plage de recherche.</li> </ul> |
| Statut                                                      | Sélectionnez le statut sur lequel filtrer. Vous pouvez choisir En attente/Non démarré et/ou Actif/En cours.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Remplacer par ce membre de tâche/Ajouter ce membre de tâche | Sélectionnez l'un des boutons d'option, selon si vous souhaitez remplacer ou ajouter des membres/réviseurs. Indiquez ensuite la personne à qui sera affecté le rôle sélectionné pour les tâches dans les résultats de la recherche.                                                                                                                                                         |

## Boutons

*Tableau 30. Boutons de la boîte de dialogue Rechercher et remplacer les membres/les réviseurs des tâches*

| Bouton                               | Description                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rechercher toutes les occurrences    | Affichez un aperçu des résultats de la recherche. Vous pouvez afficher la liste des tâches correspondant à vos critères de recherche dans la zone Résultats de recherche de la page.                       |
| Mettre à jour toutes les occurrences | Mettez à jour des membres, une fois que vous confirmez que la liste des tâches est correcte. Il est recommandé de cliquer sur <b>Rechercher toutes les occurrences</b> avant de procéder à la mise à jour. |

Tableau 30. Boutons de la boîte de dialogue Rechercher et remplacer les membres/les réviseurs des tâches (suite)

| Bouton  | Description                       |
|---------|-----------------------------------|
| Annuler | Fermez la page sans modification. |

## Page Sélectionner les membres et les réviseurs du projet

La page de sélection des membres du projet s'affiche lorsque vous ajoutez ou supprimez des membres du projet. La page de sélection des réviseurs s'affiche lorsque vous ajoutez ou supprimez des réviseurs.

**Remarque :** Il est possible que seul un sous-ensemble des personnes et des équipes disponibles dans IBM Marketing Operations s'affiche car votre organisation peut limiter l'affichage des ressources disponibles.

Tableau 31. Zones de la page de sélection de membres/réviseurs de projet

| Zone                                     | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dossiers                                 | Affiche une liste d'utilisateurs dans laquelle vous pouvez faire un choix. <ul style="list-style-type: none"> <li>La liste des personnes est configurée par un administrateur dans IBM Marketing Platform.</li> <li>La liste des équipes est fonction des équipes définies dans IBM Marketing Operations.</li> </ul>                                                                                                     |
| Rôles                                    | Affiche la liste des rôles dans votre système. Elle est configurée par un administrateur et contient tous les rôles définis dans les fichiers modèle d'IBM Marketing Platform et IBM Marketing Operations.<br><br>Sur la page de sélection des membres du projet Select Project Members ou la page de sélection des réviseurs Select Reviewers, utilisez l'onglet Rôles pour ajouter des rôles aux membres et réviseurs. |
| Membres/ réviseurs du projet sélectionné | Affiche la liste actuelle des membres ou des réviseurs du projet. Vous pouvez déplacer des personnes et rôles vers et hors de la liste et les réorganiser à l'aide des boutons.                                                                                                                                                                                                                                          |

**Remarque :** Un astérisque (\*) en regard d'un rôle indique que le rôle est utilisé dans le workflow et ne peut donc pas être supprimé.

## Gestion des réviseurs

Les réviseurs diffèrent des membres de projet en ce sens qu'ils n'ont pas accès au projet. Ils approuvent le travail d'autres membres du projet. Les rôles des réviseurs et des utilisateurs sont tous deux définis dans l'onglet Personnes à utiliser dans le workflow, principalement pour les tâches d'approbation.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la page Sélectionner des réviseurs pour exécuter les tâches suivantes.

- Ajouter un réviseur
- Supprimer un réviseur du projet
- Modifier le rôle d'un réviseur

## Procédure

1. Accédez à l'onglet **Personnes** du projet.
2. Cliquez sur **Réviseurs/Rôles** ().
3. Dans la zone de liste **Réviseurs sélectionnés**, sélectionnez une personne ou une équipe.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour ajouter la personne ou l'équipe au projet, sélectionnez-la dans la sous-fenêtre de gauche de la page et cliquez sur >> pour la déplacer dans la sous-fenêtre de droite. La sous-fenêtre de droite contient les personnes et les équipes qui sont actives dans le projet.
  - Pour supprimer la personne ou l'équipe du projet, cliquez sur <<. Cette action replace la personne ou l'équipe dans la sous-fenêtre inactive.
  - Pour changer le rôle d'une personne ou d'une équipe, utilisez les commandes **Monter** et **Descendre** pour la déplacer vers le rôle requis.
5. Cliquez sur **Enregistrer les éditions**.

## Résultats

La boîte de dialogue de sélection de réviseurs d'équipe se ferme et vos modifications sont appliquées. L'onglet **Personnes** devient actif.

---

## Niveaux d'accès aux objets

Les niveaux d'accès sont des rôles par défaut qui existent pour différents types d'objet. Par exemple, un projet a un propriétaire, un participant, un demandeur et un approubateur. Une demande a un propriétaire et un destinataire. Les noms des rôles d'accès aux objets sont fixes, mais les droits de sécurité qu'ils accordent sont fonction de la stratégie de sécurité affectée à l'objet. En d'autres termes, différents membres d'un projet peuvent nécessiter des rôles d'accès différents. Les rôles d'accès aux objets sont parfois appelés niveaux d'accès.

IBM Marketing Operations est un outil collaboratif, et les utilisateurs peuvent avoir besoin de degrés divers d'accès aux projets. Marketing Operations vous permet d'affecter des rôles d'accès aux objets différents aux membres de projet.

Les objets IBM Marketing Operations contiennent les niveaux d'accès ci-dessous.

*Tableau 32. Niveaux d'accès aux objets*

| Niveau d'accès                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Propriétaire                   | Tous les types d'objet ont un propriétaire. Il s'agit généralement de la personne qui a créé l'objet. En général, le propriétaire peut exécuter n'importe quelle action associée à un objet, comme l'ajout de membres à l'équipe ou la modification des propriétés de l'objet. |
| Participant                    | Les participants peuvent généralement afficher l'objet, mais pas le modifier.<br><br>Lorsque l'assistant crée un projet, tous les membres ajoutés au projet deviennent des participants par défaut.                                                                            |
| Demandeur (projets uniquement) | Les demandeurs peuvent généralement afficher le projet, mais pas le modifier.<br><br>Si vous créez un projet à partir d'une demande, le propriétaire de la demande devient le demandeur du projet.                                                                             |

Tableau 32. Niveaux d'accès aux objets (suite)

| Niveau d'accès                        | Description                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinataire (demandes uniquement)    | Les destinataires peuvent accepter ou renvoyer une demande. Un demandeur soumet une demande au destinataire, qui décide ensuite des mesures à prendre. |
| Approbateur (approbations uniquement) | Les approbateurs peuvent approuver, refuser ou suggérer des modifications apportées à une approbation qui leur est affectée.                           |

Parfois, un propriétaire de projet doit modifier les niveaux d'accès d'un ou de plusieurs membres. Par exemple, une fois que vous avez affecté des personnes aux rôles, de nombreux individus ont le niveau d'accès Participant. Vous pouvez accorder le niveau d'accès propriétaire à certains d'entre eux ou même refuser à d'autres les droits de participant.

## Rôles et autorisations

Les différents utilisateurs et rôles disposent d'autorisations différentes.

**Remarque :** Si vous avez besoin d'aide pour les droits, parlez-en à votre administrateur IBM Marketing Operations.

Les droits sont les suivants :

- **Afficher l'onglet Personnes**

Les utilisateurs qui disposent de ces droits peuvent afficher l'onglet Personnes.

- **Editer les membres de l'équipe, les rôles et les niveaux d'accès**

Les utilisateurs disposant de cette autorisation peuvent modifier des membres, des rôles et des niveaux d'accès.

- **Affecter des travaux par rôle**

Les utilisateurs disposant de ce droit peuvent affecter des tâches à des rôles et à des personnes et avoir accès aux boîtes de dialogue Affecter un travail par rôle et Rechercher/remplacer.

## Affectation de travaux par rôle

En général, au début d'un projet, le propriétaire ou le gestionnaire du projet affecte du travail aux membres de son équipe.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez les points suivants avant d'affecter des travaux :

- Lorsque vous accédez à la boîte de dialogue Affecter tous les réviseurs et membres d'équipe à leurs tâches respectives, le workflow du projet est verrouillé. Tout autre utilisateur qui tente d'y accéder reçoit un message d'avertissement lui indiquant que le workflow est en cours d'utilisation.
- Seules les tâches dont l'état est En attente peuvent être affectées à des personnes. Toutes les autres tâches restent inchangées.

Pour affecter des travaux par rôle, procédez comme suit.

### Procédure

1. Cliquez sur l'icône **Affecter un travail par rôle** ().

**Remarque :** Si le projet a démarré, une boîte de dialogue d'avertissement s'affiche. Cliquez sur **OK** pour continuer ou sur **Annuler** pour annuler le processus d'affectation.

La page Affecter tous les réviseurs et membres d'équipe à leurs tâches respectives apparaît.

2. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Pour ajouter des membres aux affectations existantes, sélectionnez **ajouter le nouvel utilisateur**.
  - Pour remplacer une personne dans un rôle, sélectionnez **remplacer l'affectation existante**.
3. Cliquez sur **OK**.  
Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur **Fermer**.

## Résultats

Dans le workflow, tous les utilisateurs affectés à des rôles sont également affectés aux tâches qui y sont associées.

## Suppression d'un rôle

Vous pouvez supprimer des rôles de membre et de réviseur dans les projets.

### Avant de commencer

Avant de supprimer un rôle, prenez en compte les points suivants :

- Si vous supprimez un rôle auquel sont affectées des personnes ou des équipes, celles-ci ne sont pas supprimées du projet. En revanche, elles sont réaffectées au rôle Non affecté.
- Le rôle Non affecté ne peut pas être supprimé.
- Vous ne pouvez pas supprimer un rôle auquel est affecté du travail. Vous devez d'abord affecter une personne ou une équipe à ce rôle ou affecter le travail à un rôle différent.
- Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur qui est affecté à une tâche de workflow.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Personnes du projet.
2. Vous pouvez retirer un rôle de membre ou de réviseur.
  - Pour supprimer un rôle de membre, cliquez sur l'icône **Membres/Rôles** ().
  - Pour supprimer un rôle de réviseur, cliquez sur l'icône **Réviseurs/Rôles** (.
3. Sélectionnez un rôle à supprimer, puis cliquez sur <<.  
Si des personnes ou équipes sont affectées au rôle sélectionné pour suppression, une boîte de dialogue d'avertissement s'affiche. Cliquez sur **OK** pour supprimer le rôle, ou sur **Annuler** pour le conserver.
4. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

## Résultats

La boîte de dialogue Sélection de membres/réviseurs de projet se ferme. L'onglet Personnes devient la fenêtre active. Les modifications que vous avez apportées sont répercutées dans la liste des personnes et des rôles.

## Ajout d'un rôle

Le propriétaire ou le gestionnaire de projet peut se rendre compte que le projet a besoin d'un autre rôle. Par exemple, l'organisation décide qu'un certain projet a besoin du département juridique pour approuver sa garantie. Si ce rôle n'est pas ajouté lors de la création du projet, le propriétaire du projet peut l'ajouter ultérieurement au projet.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez les points suivants avant d'ajouter des rôles :

- Vous ne pouvez pas ajouter un rôle qui existe déjà dans le projet. Cependant, cette action ne se traduit pas par une copie ou une duplication du rôle.
- Les droits d'accès basés sur des rôles de projet peuvent être configurés au niveau du modèle uniquement. Vous ne pouvez pas configurer de sécurité personnalisée pour les rôles de projet ajoutés à un projet une fois ce dernier créé.
- Un rôle de projet doit exister avant qu'il puisse être ajouté à un projet. Pour créer un rôle de projet, sélectionnez **Administration > Définitions de liste > Rôles**. Vous devez disposer du droit d'accès à l'élément. Vous pouvez ensuite ajouter le rôle à votre projet à l'aide de la procédure qui suit.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Personnes du projet.
2. Vous pouvez ajouter un rôle de membre ou de réviseur.
  - Pour ajouter un rôle de membre, cliquez sur l'icône **Membres/Rôles** .
  - Pour ajouter un rôle de réviseur, cliquez sur l'icône **Réviseurs/Rôles** .
3. Cliquez sur l'onglet **Rôles** dans la zone de liste située à gauche de la page.
4. Sélectionnez un rôle à ajouter, puis cliquez sur >>.
5. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

## Résultats

La boîte de dialogue Sélection de membres/réviseurs de projet se ferme. L'onglet Personnes devient la fenêtre active. Les modifications que vous avez apportées sont répercutées dans la liste des personnes et des rôles.

---

## Affectation de personnes aux rôles

Les rôles définissent des tâches et des droits dans des projets. Affectez des utilisateurs aux rôles avant de commencer à travailler sur un projet.



## Avant de commencer

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez configurer le workflow de sorte qu'il inclue les tâches et approbations nécessaires, puis affecter un rôle à chaque tâche qui devrait en avoir un. Les exigences d'un projet dérivent du modèle sur lequel il est basé.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Prenez connaissance du comportement suivant.

- Les administrateurs créent des rôles à l'aide de la section Définitions de liste de l'option de menu Administration.
- La liste des personnes dans la section Dossiers de la page de sélection de membres de projet est remplie à partir d'IBM Marketing Platform, et peut être limitée en fonction de votre rôle et de vos droits d'accès. Pour plus détails, prenez contact avec votre administrateur IBM Marketing Operations ou consultez le document *IBM Marketing Platform - Guide d'administration*.
- Les administrateurs peuvent définir des affectations à l'aide de l'onglet Demande du modèle. C'est pourquoi certains rôles peuvent être pré-affectés.
- La liste des équipes dans la page de sélection de membres de projet est fonction des équipes définies dans Marketing Operations. Comme pour la liste des personnes, les équipes que vous pouvez consulter peuvent être limitées en fonction de votre rôle et de vos droits d'accès.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Personnes du projet.
  2. Vous pouvez affecter du travail aux membres ou réviseurs du projet.
    - Cliquez sur **Membres/Rôles** () pour ajouter des membres de projet.
    - Cliquez sur **Réviseurs/Rôles** () pour ajouter des réviseurs.La boîte de dialogue de sélection de membres/réviseurs de projet apparaît.
- Remarque :** Si le modèle utilisé pour créer le projet contient déjà les rôles nécessaires, ignorez l'étape suivante.
3. Cliquez sur l'onglet Rôles situé à gauche de la fenêtre et ajoutez les rôles dont vous pensez avoir besoin pour le projet.
  4. Dans la zone de liste Membres d'équipe sélectionnés/Réviseurs sélectionnés, sélectionnez le rôle que vous souhaitez affecter.
  5. Cliquez sur l'onglet **Dossiers**, puis accédez à la personne ou à l'équipe à affecter.
  6. Sélectionnez la personne ou l'équipe, puis cliquez sur >>. La personne ou l'équipe sélectionnée est affectée au rôle sélectionné.
  7. Répétez les étapes 4 à 6 jusqu'à ce qu'au moins une personne ou une équipe soit affectée à chacun des rôles de membre et de réviseur.
  8. Cliquez sur **Enregistrer les éditions**.



---

## Chapitre 9. Calendrier

Historiquement, les organisations créent des calendriers sur papier et les mettent à jour avec les informations les plus récentes. La fonction de calendrier offre aux groupes marketing une méthode électronique pour afficher et mettre à jour ces données.

Les organisations marketing organisent généralement leur charge de travail avec des calendriers. Par exemple, les événements génèrent des programmes marketing, ainsi que d'autres dates plus ponctuelles, comme les ouvertures de magasins, et des annonces de produits saisonniers.

Vous pouvez personnaliser l'apparence du calendrier de l'une des manières suivantes.

- Vous pouvez définir une vue par défaut du calendrier : cliquez sur **Paramètres > Marketing Operations Paramètres > Paramètres des calendriers**.
- Pour sélectionner l'apparence du calendrier, utilisez la boîte de dialogue Définir les options d'affichage.
- Vous pouvez filtrer les éléments affichés dans le calendrier en utilisant une recherche avancée.

---

### Personnalisation de l'apparence du calendrier

Le calendrier affiche une vue temporelle de vos processus métier. Vous pouvez personnaliser l'apparence du calendrier en fonction des besoins de votre organisation.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affichez le calendrier, son apparence dépend de plusieurs options que vous pouvez définir.

#### Procédure

- Ouvrez le calendrier en sélectionnant **Opérations > Calendrier**.
- Pour modifier la vue du calendrier depuis les pages de liste des projets, des programmes, des plans et des tâches, cliquez sur **Options de vue**.
- Pour définir l'apparence par défaut du calendrier, utilisez la page Paramètres des calendriers. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres Marketing Operations > Paramètres des calendriers**.
- Pour modifier l'apparence du calendrier, sélectionnez **Opérations > Calendrier**.



Puis, cliquez sur **Options de vue** ( ).

- Pour sélectionner le type de calendrier (calendrier linéaire, textuel ou graphique) et l'échelle de temps (exercice, trimestre ou mois fiscal), cliquez sur **Options de vue**.

## Options d'affichage du calendrier

Vous pouvez personnaliser l'apparence du calendrier selon vos besoins.

Vous pouvez définir l'apparence du calendrier de l'une des manières suivantes :

- Définissez une vue initiale par défaut du calendrier.
- Changez les options pendant que vous visualisez le calendrier.

Vous pouvez définir la vue par défaut sur la page Paramètres des calendriers (**Paramètres > Paramètres Marketing Operations > Paramètres des calendriers**).

Tableau 33. Zones de la page Paramètres des calendriers

| Zone                                                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inclure les jours de week-end                          | <p>Vous pouvez choisir si le calendrier affiche une semaine de cinq jours ou de sept jours à l'aide de cette option.</p> <p>Sélectionnez <b>Oui</b> pour afficher une semaine de sept jours.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Les semaines doivent commencer le                      | <p>Vous pouvez indiquer si le calendrier affiche Lundi ou Dimanche en tant que premier jour de la semaine, même si les week-ends apparaissent sur le calendrier.</p> <p>Sélectionnez Dimanche ou Lundi. Dimanche est sélectionné par défaut.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Contenu par défaut de la section Calendrier            | <p>Vous pouvez choisir les objets à afficher dans le calendrier.</p> <p>Sélectionnez :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plans (par défaut)</li><li>• Projets</li><li>• Tâches</li><li>• Programmes</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Recherche par défaut de la section Calendrier          | <p>Sélectionne le filtre pour les objets qui s'affichent sur le calendrier.</p> <p>Sélectionnez une recherche enregistrée pour la définir comme recherche par défaut lorsque vous cliquez sur l'option de menu <b>Calendrier</b>. La liste des options disponibles dépend des objets que vous sélectionnez dans la zone <b>Contenu par défaut</b>. Par exemple, si vous sélectionnez Projets comme contenu par défaut, vous pouvez sélectionner Projets actifs comme recherche par défaut. Par exemple, si vous sélectionnez Campagnes nationales comme contenu par défaut, vous pouvez sélectionner Projets actifs comme recherche par défaut.</p> |
| Afficher le fuseau horaire pour l'utilisateur connecté | <p>Affiche le fuseau horaire dans lequel tous les heures sont indiquées dans les colonnes de workflow.</p> <p>Si des utilisateurs travaillent dans des environnements locaux différents, cette option permet de suivre leur travail sur différents fuseaux horaires. Si tous les utilisateurs sont dans le même fuseau horaire, vous pouvez désactiver cette option pour économiser de l'espace écran.</p>                                                                                                                                                                                                                                          |

Les paramètres suivants sont disponibles à la fois sur la page Paramètres des calendriers et dans la boîte de dialogue Définir les options d'affichage qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur **Options** ( **Opérations > Calendrier** ou pages de listes).

Tableau 34. Zones de la page Paramètres des calendriers et de la boîte de dialogue Définir les options d'affichage

| Zone                                                                                              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présentation par défaut de la section Calendrier  <br><br>Afficher en tant que / Echelle de temps | Sur la page Paramètres des calendriers, cette option vous permet de choisir une vue de calendrier linéaire et un intervalle à afficher, ou un calendrier graphique ou textuel sur un mois.<br><br>Dans la boîte de dialogue Définir les options d'affichage, utilisez les zones <b>Afficher en tant que</b> et <b>Echelle de temps</b> pour effectuer ces sélections. |
| Activer le codage couleur                                                                         | Définir le codage couleur pour le calendrier en fonction d'un attribut que vous sélectionnez. Cochez cette case, puis sélectionnez l'attribut à utiliser pour le codage couleur des objets sur le calendrier.                                                                                                                                                         |
| Lors de l'affichage des tâches, afficher uniquement les jalons                                    | Limite la quantité d'informations lorsque le calendrier affiche les tâches. Cochez cette case, puis sélectionnez les types de jalon à afficher. Seuls les types de jalons sélectionnés s'affiche.                                                                                                                                                                     |

L'option suivante est disponible uniquement dans la boîte de dialogue Définir les options d'affichage lorsqu'elle est sélectionnée pour des tâches.

Tableau 35. Zones de la boîte de dialogue Définir les options d'affichage

| Zone          | Description                                                                                                             |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bref/Détaillé | Détermine la quantité d'informations affichées pour les tâches. Cette option est uniquement disponible pour les tâches. |

## Définition de vos options de calendrier par défaut

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir toutes les options disponibles pour le calendrier à l'aide de la page Paramètres des calendriers. Les paramètres que vous sélectionnez sont conservés d'une session à l'autre. Autrement dit, si vous vous déconnectez de IBM EMM et vous reconnectez ultérieurement, votre calendrier apparaît avec les dernières options définies dans cette écran

### Procédure

1. Sélectionnez **Paramètres > Paramètres de Marketing Operations**.
2. Cliquez sur **Paramètres des calendriers**.  
La page Paramètres des calendriers s'affiche.
3. Indiquez les détails sur la page Paramètres des calendriers.
4. Effectuez l'une des procédures suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour enregistrer vos modifications.
  - Cliquez sur **Restaurer** pour annuler les changements et charger les paramètres de l'enregistrement précédent.
  - Cliquez sur **Annuler** pour quitter la page.

## Modification de votre vue du calendrier

Vous pouvez modifier l'affichage de votre calendrier de façon temporaire ; les modifications ne seront alors pas conservées lors de votre prochaine session.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accéder aux différentes vues du calendrier en cliquant sur **Vue**



( ) sur la page Calendrier.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Calendrier**.

Le calendrier apparaît dans la vue par défaut. Cette vue est fonction des paramètres de la page Paramètres des calendriers.



2. Cliquez sur **Vue** ( ).
3. Indiquez les détails dans la boîte de dialogue **Définir les options d'affichage**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Appliquer** pour afficher vos modifications.
  - Cliquez sur **Réinitialiser** pour ignorer les modifications.
  - Cliquez sur **Fermer** pour quitter l'écran.

### Résultats

Vos modifications sont appliquées. Cependant, contrairement à la page Paramètres des calendriers, les modifications que vous apportez ici ne sont pas conservées d'une session à l'autre. Après avoir quitté la page Calendrier, vos paramètres reprennent les valeurs par défaut.

---

## Vue linéaire du calendrier

Si vous choisissez une vue linéaire, vous pouvez choisir parmi plusieurs plages de dates. L'écran peut afficher les données d'une seule semaine à une années entière.

La vue linéaire du calendrier affiche une vue qui s'apparente à une grille des objets, tels que des projets, des programmes ou des plans que vous avez sélectionnés et filtrés (par exemple, Projets actifs). Les objets sont organisés par unité de temps, en fonction de la vue linéaire du calendrier que vous avez sélectionnée.

Dans une vue calendrier linéaire, chaque élément se présente sous la forme d'une barre horizontale qui court sur la plage de dates définie. Le nom de l'objet s'affiche sur la barre.

**Remarque :** Si vous sélectionnez **Activer le codage par couleurs** à partir de l'écran des options de vue du calendrier, la barre pour chaque objet s'affiche dans une couleur basée sur un attribut que vous avez choisi.

Choisissez une plage de dates pour la vue calendrier linéaire.

- **Semaine :** affiche une semaine, avec chaque jour représenté par une colonne. Le premier jour est soit dimanche, soit lundi, selon l'option sélectionnée sur la page Paramètres des calendriers.
- **Mois :** affiche un seul mois calendaire. Chaque jour correspond à une colonne et les jours sont regroupés par semaine.

- Trimestre : affiche trois mois calendaires. Chaque semaine correspond à une colonne et les semaines sont regroupées par mois.
- Exercice fiscal : affiche un exercice comptable complet. Le premier mois dépend d'un paramètre de configuration, `firstMonthInFiscalYear`. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.
- Année calendaire : affiche l'année calendaire qui débute en janvier et se termine en décembre. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.

**Remarque :** Les colonnes correspondant à des jours définis comme non travaillés sont désactivées. De plus, le nom de la période non ouvrable (par exemple, "Fête du travail") s'affiche lorsque vous pointez sur la date. Cette fonctionnalité n'est pas disponible lorsque l'échelle de temps est Trimestriel, Exercice Fiscal ou Année calendaire.

---

## Vues Texte ou de calendrier graphique

Les vues du calendrier affichent des données pour un mois sélectionné. La vue contient une cible pour chaque jour du mois sélectionné. La cible correspondant à un jour donné contient une liste d'éléments actifs pour ce jour (texte) ou une partie de barre horizontale pour chaque élément actif (graphique).

La page affiche une grille contenant une colonne pour chaque jour de la semaine : cinq colonnes, représentant la semaine ou sept, si vous choisissez d'afficher les jours de la semaine. Vous définissez cette option sur la page Paramètres des calendriers. La page contient cinq ou six lignes, chacune représentant une semaine.

### Calendrier mensuel

La vue calendrier mensuel affiche le calendrier du mois sélectionné. Elle répertorie les objets (Projets, Programmes ou Plans) que vous avez sélectionnés et sur lesquels vous avez effectué un filtrage (par exemple, Projets actifs).

Choisissez l'une des vues du calendrier mensuel ci-après.

- **Textuel 1 mois** : Chaque jour contient une liste d'objets. Un objet s'affiche pour tous les jours compris dans sa plage de dates.
- **Graphique 1 mois** : Chaque objet s'affiche sous la forme d'une barre horizontale qui commence à sa date de début et se termine à sa date de fin. Si vous sélectionnez **Activer le codage couleur** dans la page des options de la vue du calendrier, la barre de chaque objet s'affiche dans une couleur différente.

**Remarque :** Les jours définis comme période non ouvrable sont indiqués par un X gris en arrière-plan. De plus, le nom de la période non ouvrable (par exemple, "Fête du travail") s'affiche lorsque vous pointez sur la date.

### Codes de couleur du calendrier

Vous pouvez afficher les objets en les codant par couleur dans les vues de calendrier graphique ou linéaire.

Cochez tout d'abord la case **Activer le codage couleur** sur la page Paramètres des calendriers ou la boîte de dialogue Définir les options d'affichage. Une fois la case cochée, le menu **Basé sur des valeurs pour** s'ouvre. Cette liste contient les attributs de vos projets, programmes ou plans (selon les objets que vous affichez actuellement dans le calendrier).

Dans cette liste, vous pouvez choisir tout attribut de type énuméré. Prenons par exemple le cas de l'attribut suivant :

- Nom : Famille de produits
- Valeurs valides : CD, Carte de crédit, Hypothèque sur propriété

Si vous choisissez de regrouper les objets par cet attribut, votre calendrier contient quatre couleurs ; une pour chaque valeur valide : CD, carte de crédit, hypothèque sur propriété, **N/A**. **S.O.** correspond à tout objet qui ne contient pas de valeur pour l'attribut Famille de produits.

Le calendrier affiche également une légende dans le coin inférieur droit de l'écran. La légende répertorie toutes les valeurs valides (CD, carte de crédit, hypothèque sur propriété et **N/A**) ainsi que la couleur correspondant à cette valeur.

**Remarque :** Vous pouvez également coder par couleur le modèle sur lequel repose le projet ou le programme.

## Barres horizontales du calendrier

Les vues de calendrier linéaire et graphique affichent des barres horizontales. Les barres aident à illustrer la durée et les dates des objets du calendrier.

Notez les informations suivantes.

- Les barres représentent la plage de dates correspondant aux objets affichés sur le calendrier.
- Le nom de l'objet s'affiche sur la barre.
- Les barres peuvent être colorées en fonction d'un attribut que vous sélectionnez.
- Les formes des barres indiquent les conditions suivantes de l'objet.
  - "début" par extrémité arrondie : indique que l'objet commence à la date où la barre possède une extrémité arrondie.
  - "fin" par extrémité arrondie : indique que l'objet se termine à la date où la barre possède une extrémité arrondie.
  - "début" par extrémité plate : indique que l'objet commence avant la plage de dates visible.
  - "fin" par extrémité plate : indique que l'objet se termine après la plage de dates visible.

## Vues brèves et détaillées des tâches

Le mode de vue brève contient uniquement les informations essentielles relatives à une tâche : le nom de la tâche et son ID. Le mode détaillé contient des informations supplémentaires relatives au projet auquel appartient la tâche. Utilisez la boîte de dialogue **Définir les options d'affichage** ou la page Paramètres des calendriers pour choisir le mode bref ou détaillé afin d'afficher des informations relatives aux tâches sur le calendrier.

Le mode bref est le mode par défaut. Il présente uniquement les informations essentielles et peut réduire les informations inutiles. Dans ce mode, le texte du calendrier contient les éléments suivants.

- Symbole de tâche (  ) ou d'approbation (  )
- ID de tâche
- Nom de la tâche



Le mode détaillé fournit un aperçu de toutes les informations importantes. En mode détaillé, le texte contient les éléments suivants :

- Symbole de tâche (  ) ou d'approbation (  )
- Nom du projet contenant la tâche
- Code du projet contenant la tâche
- ID de tâche
- Nom de la tâche

---

## Publication du calendrier

Vous pouvez enregistrer un instantané du calendrier à un instant donné. Lorsque vous publiez le calendrier, vous choisissez les informations que vous souhaitez afficher et comment les afficher.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir un instantané du calendrier actuel, enregistrez-le au format HTML (dans un fichier d'archive compressé ZIP).

### Procédure

1. Choisissez la vue du calendrier à publier.

Sélectionnez les objets, la plage de dates et l'apparence de la vue du calendrier. Vous pouvez effectuer vos sélections de l'une des manières suivantes :

- Dans le menu **Opérations** , sélectionnez **Calendrier**. Sélectionnez ensuite les éléments à afficher.
- Sur la page de listes de plans, programmes, projets, ou tâches, cliquez sur



l'icône **Vue** ( ) et sélectionnez une vue du calendrier.

**Remarque :** Si la vue actuelle du calendrier comprend des projets, les données de projet sont également exportées. Les données exportées dépendent de la manière selon laquelle le modèle de projet a été configuré ; les onglets Récapitulatif et Personnalisé peuvent être exportés pour certains projets ou pour l'ensemble des projets.

2. Cliquez sur l'icône **Imprimer** (  ) puis sélectionnez **Exporter**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir le fichier compressé du calendrier.
  - Cliquez sur **Enregistrer** et choisissez un emplacement pour sauvegarder le calendrier sur un disque.
  - Cliquez sur **Annuler** pour revenir à la page du Calendrier sans le publier.

### Résultats

Le système publie le calendrier dans un fichier d'archive compressé. Vous pouvez utiliser n'importe quelle application pour travailler avec des fichiers compressés afin d'accéder aux pages HTML du calendrier. Vous pouvez naviguer dans les pages suivantes et précédentes de la vue du calendrier dans votre navigateur Web. Si vous avez exporté des données de projet, vous pouvez également naviguer à ces données à partir des pages HTML du calendrier.



---

## Chapitre 10. Grilles

Une grille est une présentation de données similaire à une feuille de calcul. Les grilles permettent aux utilisateurs IBM Marketing Operations de stocker au sein du projet toutes les données liées à la campagne et au projet.

A l'aide des grilles, les utilisateurs n'ont plus besoin de faire des recherches dans les messages électroniques, dans un dossier de fichiers ou sur un autre ordinateur pour trouver des informations relatives à une campagne ou à un projet. IBM Marketing Operations sert de système d'enregistrement et offre un accès à l'échelle de l'entreprise aux données stockées dans les grilles. Tout utilisateur Marketing Operations ayant accès au projet peut afficher et modifier la grille, si cet utilisateur dispose des autorisations de sécurité appropriées.

Les utilisateurs peuvent déplacer les informations d'une feuille calcul traditionnelle vers une grille dans IBM Marketing Operations. Les directeurs marketing peuvent ensuite analyser et mesurer les informations liées au projet et à la campagne et générer des rapports sur celles-ci au sein de plusieurs projets ou campagnes.

Selon la façon dont vos modèles sont définis, les grilles peuvent apparaître dans les onglets d'objet marketing, de plan, de programme et de projet. Les projets de campagne incluent un onglet TCS qui affiche une grille spéciale intitulée Target Cell Spreadsheet (TCS). Vous ne pouvez créer des projets de campagne que si l'intégration d'IBM Marketing Operations-Campaign est activée.

Lorsque le créateur de modèle configure les grilles, il indique la source des données, précise si les données sont regroupées et si l'utilisateur peut les trier et fournit d'autres caractéristiques concernant les grilles. Les administrateurs et les utilisateurs utilisent ensuite les grilles pour créer des onglets d'objet marketing et de projet.

Une grille peut également être en lecture seule, afin d'afficher des données que vous ne pouvez pas modifier.

---

### Grille en mode édition

Lorsque vous utilisez des grilles en mode édition, vous pouvez ajouter ou supprimer des lignes et modifier des données existantes. Dans une session d'édition unique, vous pouvez effectuer toutes ces tâches si vous disposez des droits appropriés.

#### Droits d'accès

Vous devez disposer des droits suivants pour travailler avec les grilles. Contactez votre administrateur si vous avez besoin d'aide.

- Pour ajouter une ligne, vous devez disposer des droits d'accès Afficher l'onglet, Editer l'onglet, Editer la grille et Ajouter une ligne de grille sur l'onglet qui contient la grille.
- Pour modifier une ligne, vous devez disposer des droits d'accès Afficher l'onglet, Editer l'onglet et Editer la grille sur l'onglet qui contient la grille.
- Pour copier et coller une ligne, vous devez disposer des droits d'accès Afficher l'onglet, Editer l'onglet et Editer la grille sur l'onglet qui contient la grille.

- Pour supprimer une ligne, vous devez disposer des droits d'accès Afficher l'onglet, Editer l'onglet, Editer la ligne de la grille et Supprimer la grille sur l'onglet qui contient la grille.

## Données verrouillées

Le système vous empêche de modifier une ligne déjà en cours de modification par un autre utilisateur. Pour une liste des populations ciblées dans un projet de campagne, la totalité de la grille est verrouillée en édition et non pas les lignes de la grille individuellement.

## Historique des révisions

Marketing Operations gère un journal d'audit pour les grilles. Le journal des audits contient les détails de l'utilisateur et la date/heure d'enregistrement. Ces informations sont disponibles sur l'onglet Analyse.

## Commandes de grille

Vous utilisez un ensemble de commandes cohérent pour organiser des grilles, par exemple le **Tri croissant**.

Les tableaux ci-dessous décrivent les commandes à utiliser avec les grilles en modes affichage et édition.

Les fonctions suivantes sont disponibles dans les deux modes :

- Les données s'affichent dans des pages. Pour naviguer, cliquez sur les flèches pour accéder à la page suivante ou précédente, à la première ou à la dernière page, ou entrez un nombre dans la case et appuyez sur **Entrée**.
- Vous pouvez trier par colonne en pointant vers l'en-tête de colonne, en cliquant sur la flèche vers le bas et en sélectionnant **Tri croissant** ou **Tri décroissant** dans le menu déroulant. En fonction de la conception de la grille, le tri n'est pas activé pour certaines colonnes.
- Vous pouvez afficher ou masquer les colonnes en pointant vers n'importe quel en-tête de colonne, en cliquant sur la flèche vers le bas, en pointant vers **Colonnes** dans le menu et en cochant ou décochant la case située en regard du nom de la colonne.
- Vous pouvez réorganiser les colonnes en glissant et en déposant leur en-tête. (Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans les grilles intégrant le regroupement des colonnes.)
- Vous pouvez modifier la largeur des colonnes en faisant glisser le coin des en-têtes de colonne.

## Mode affichage

Tableau 36. Commandes du mode affichage

| Commande                                                                            | Description                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Basculez sur le mode Edition.                                                                            |
|  | Copiez les lignes de grille sélectionnées. Cliquez dans la première colonne pour sélectionner une ligne. |
|  | Importez un fichier CSV contenant des lignes de grille.                                                  |

Tableau 36. Commandes du mode affichage (suite)

| Commande                                                                          | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Exportez toutes les données de la grille dans une liste de données séparées par des virgules.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  | Utilisez la recherche avancée pour filtrer les données de la grille.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | Sélectionnez le mode de calcul utilisé pour chaque colonne dans la ligne Récapitulatif. Les options sont : Somme, Moyenne, Min (valeur la plus faible dans la colonne) et Max (valeur la plus élevée dans la colonne). Dans une grille contenant plusieurs pages, les calculs sont effectués sur l'ensemble des données, pas seulement pour des pages individuelles. Cette commande n'est disponible qu'en mode affichage. |
| Enregistrer les préférences                                                       | Enregistrez votre vue personnalisée de la grille.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

En outre, les commandes ci-dessous sont disponibles pour la feuille de calcul TCS (Target Cell Spreadsheet) disponible dans les projets de campagne. Vous ne pouvez créer des projets de campagne que si l'intégration d'IBM Marketing Operations-Campaign est activée.

Tableau 37. Commandes du mode affichage (grilles TCS uniquement)

| Commande                   | Description                                                                                                         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tout approuver             | Permet d'approuver toutes les lignes du TCS.                                                                        |
| Tout refuser               | Permet de refuser l'approbation de toutes les lignes du TCS.                                                        |
| Tout effacer               | Permet de supprimer toutes les lignes du TCS.                                                                       |
| Publier                    | Permet d'envoyer les données TCS en cours à Campaign de sorte que le concepteur de diagramme puisse y accéder.      |
| Obtenir l'état de la cible | Permet d'extraire les dernières informations relatives au nombre de diagrammes et de cellules à partir de Campaign. |

## Mode édition

En mode édition, vous pouvez cliquer sur du texte comportant une seule ligne, du texte comportant plusieurs lignes, ou du contenu de colonne de type numérique ou monétaire, puis commencer à taper pour écraser les données existantes. Pour toute colonne modifiable, vous pouvez cliquer deux fois sur une cellule pour ouvrir l'éditeur de contenu pour ce type de colonne.

Si la ligne est en cours d'utilisation par un autre utilisateur, le système affiche un message d'erreur. Avant d'enregistrer vos modifications, les cellules modifiées contiennent un petit triangle rouge dans le coin ; ces marqueurs disparaissent après l'enregistrement.

Tableau 38. Commandes du mode édition

| Commande                                                                            | Description                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Ajoutez une ligne. La ligne est ajoutée sous la ligne actuellement sélectionnée. La première ligne est sélectionnée par défaut lorsque vous passez en mode édition. |
|  | Copiez les lignes de grille sélectionnées. Pour sélectionner une ligne, cliquez dans la première colonne.                                                           |

Tableau 38. Commandes du mode édition (suite)

| Commande                                                                          | Description                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Collez des cellules et lignes de grille.                                                                                                                                                    |
|  | Marquez une ligne sélectionnée à des fins de suppression. La ligne est supprimée lorsque vous enregistrez. Lorsqu'elle se trouve dans une ligne, cette icône représente l'état de la ligne. |
|  | Désélectionnez une ligne sélectionnée à des fins de suppression. Lorsqu'elle se trouve dans une ligne, cette icône représente l'état de la ligne.                                           |
|  | Enregistrez vos modifications et restez en mode édition.                                                                                                                                    |
|  | Enregistrez vos modifications et revenez en mode édition.                                                                                                                                   |
|  | Rétablissez toutes les modifications effectuées depuis le dernier enregistrement, puis revenez en mode affichage.                                                                           |

## Importation de données de grille

Pour ajouter rapidement des données à une grille, utilisez la fonction d'importation. Vous pouvez importer des données vers une grille au format CSV (.csv).

### Procédure

1. Accédez à la grille que vous souhaitez importer.
2. Cliquez sur **Importer** ().
3. Accédez au fichier CSV qui contient les données à importer.
4. Si la première ligne du fichier contient les informations d'en-tête, cochez la case **La première ligne est une ligne d'en-tête**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour importer le fichier ou sur **Annuler** pour quitter le processus d'importation.  
Si les données CSV ne correspondent pas au nombre et au type de données des colonnes de la grille, un message d'erreur s'affiche. Le message décrit les différences entre la grille et le fichier CSV.
6. Cliquez sur **Terminer** pour fermer la boîte de dialogue et revenir dans l'onglet de la grille.

## Exportation de données de grille

Vous pouvez exporter une valeur de grille pour l'utiliser ailleurs dans le produit.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter des données de grille au format CSV (.csv). Notez les critères suivants.

- Toutes les pages (si les données sont paginées) sont exportées.
- Toutes les lignes, à l'exception de la ligne Récapitulatif, sont exportées.
- Toutes les colonnes (y compris les colonnes masquées) sont exportées.

- Les lignes exportées sont dans le même ordre que dans la vue active. Si vous consultez la grille classée par ID dans l'ordre alphabétique, les données exportées seront également classées par ID dans l'ordre alphabétique.

### Procédure

1. Accédez à la grille à exporter.
2. Cliquez sur l'icône **Exporter** () .
3. Dans la boîte de dialogue de téléchargement de fichier, procédez de l'une de manières suivantes :
  - Cliquez sur **Ouvrir** pour afficher le fichier dans Microsoft Excel.
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le fichier sur disque.
  - Cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue sans exporter les données.

---

## Publication de données de grille en lecture seule dans des URL

Vous pouvez sélectionner des lignes d'une grille en lecture seule pour les publier dans une URL.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le créateur de modèle active une grille en lecture seule pour les données que vous publiez, l'écran contient un lien **Poster les données**.

### Procédure

1. Accédez à la grille en lecture seule contenant les données que vous souhaitez publier.
2. Si la grille comporte plusieurs pages, cliquez sur **Tout afficher** pour afficher la totalité de la grille.
3. Cochez la case de chacune des lignes à poster.

**Remarque :** Pour gagner du temps, vous pouvez cocher la case de l'en-tête de grille pour sélectionner toutes les lignes actuellement affichées.

4. Cliquez sur **Poster les données**.

Marketing Operations appelle l'URL indiquée à l'aide des données sélectionnées.

---

## Regroupement des données de grille en lecture seule

Si le modèle permet le regroupement de données pour une grille en lecture seule, vous pouvez regrouper les données de la grille par la colonne de votre choix.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour regrouper les données de grille en lecture seule, procédez comme suit.

### Procédure

1. Accédez à la grille en lecture seule que vous souhaitez afficher.
2. Cliquez sur **Affichage**.
3. Cochez la case **Activer le regroupement**. Pour désactiver le regroupement, désélectionnez cette zone.

4. Dans la zone **Grouper par colonne**, sélectionnez la colonne selon laquelle vous souhaitez effectuer le regroupement.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer vos modifications et fermer la boîte de dialogue.



---

## Chapitre 11. Objets marketing

Un objet Marketing correspond à tout produit développé et réutilisé par une équipe dans le cadre de ses activités marketing. Les objets marketing peuvent également représenter des éléments physiques (un courrier ou une bannière publicitaire) ou des composants métier (une offre de carte de crédit, une définition de segment cible ou une définition de programme de fidélisation).

Vous pouvez créer des objets marketing si vous avez l'autorisation nécessaire. Après avoir créé un objet marketing, vous pouvez le démarrer à tout moment. Le démarrage de l'objet marketing le rend actif.

- Vous pouvez définir et gérer les objets marketing qui représentent tous les produits de travail réutilisables.
- Vous pouvez effectuer des opérations de base (création, modification, changement d'état, copie, association et suppression) sur les objets marketing.
- Vous pouvez entrer et gérer tous les attributs qui définissent un objet marketing en particulier, tel que le nom, le propriétaire, l'état/statut et la description.
- Vous pouvez définir et gérer des processus métiers (tels que des projets) qui génèrent, modifient et retirent des objets marketing.
- Vous pouvez construire des projets robustes qui définissent plusieurs activités marketing en "assemblant" chaque activité marketing discrète à partir d'objets marketing existants.

Les objets marketing IBM Marketing Operations sont définis en phases et la façon dont ils sont définis influe sur la manière dont ils sont organisés et présentés aux utilisateurs. Les termes suivants sont importants pour comprendre la définition et l'organisation des objets marketing.

### Type d'objet marketing

Un type d'objet marketing est la division la plus élevée des objets marketing. Un administrateur crée des types d'objet marketing. Chaque type d'objet marketing a une option de menu, mais le menu dans lequel elle apparaît est fonction de la façon dont l'administrateur a configuré le type de l'objet.

### Modèle d'objet marketing

Un type d'objet marketing est divisé en modèles d'objet marketing. En général, un administrateur crée un modèle d'objet marketing pour chaque caractéristique significative du type d'objet marketing.

### Instance d'objet marketing

Une instance d'objet marketing est un seul objet marketing. Les utilisateurs disposant des autorisations de sécurité appropriées créent des instances d'objet marketing à partir de modèles d'objet marketing. Dans Marketing Operations, les instances d'objet marketing sont appelées "objets marketing".

---

## Type d'objet d'offre

Selon que vous avez seulement installé IBM Marketing Operations ou que vous avez intégré IBM Campaign, vous disposez de différentes options pour les objets d'offre.

Si votre installation n'inclut que Marketing Operations, vos administrateurs système peuvent configurer un type d'objet marketing personnalisé pour représenter des offres ou des promotions. Si Marketing Operations est intégré à Campaign, votre installation inclut un objet marketing fourni par le système intitulé "offre".

Lorsque Marketing Operations est intégré à Campaign, il existe deux options pour la gestion de l'offre :

- Si votre système est configuré avec l'intégration d'offre facultative activée, les offres sont gérées dans Marketing Operations. Utilisez l'option **Offres** du menu **Opérations**. Pour plus d'informations sur la création d'offres à l'aide de cette méthode, consultez le manuel *IBM Marketing Operations et Campaign - Guide d'intégration*.
- Si votre système est configuré sans l'intégration d'offre, les offres sont gérées dans Campaign. Utilisez l'option **Offres** du menu **Campagnes**. Pour plus d'informations sur la création d'offres selon cette méthode, consultez le chapitre relatif aux offres dans le document *IBM Campaign - Guide d'utilisation*.

Demandez à votre administrateur système comment votre système est configuré pour la gestion de l'offre.

---

## Création d'objets marketing

Les types d'objet marketing sont propres à chaque organisation. Les types d'objet marketing disponibles et leur organisation dans les menus dépendent du créateur de modèle.

### Avant de commencer

Vous devez disposer des droits appropriés pour ajouter un objet marketing. Lorsque vous ajoutez un objet marketing, vous en devenez propriétaire.

### Procédure

1. Dans les menus, sélectionnez le type d'objet marketing à créer.  
La page de liste de ce type d'objet marketing apparaît.
2. Cliquez sur l'icône **Création**.  
La boîte de dialogue **Sélectionner un modèle** s'affiche. Elle contient tous les modèles disponibles pour ce type d'objet marketing.
3. Sélectionnez un modèle, puis cliquez sur **Continuer**.  
La première étape de l'assistant relative au modèle d'objet marketing sélectionné apparaît.

**Remarque :** Chaque objet marketing peut contenir plusieurs pages et zones personnalisées. Tous les modèles d'objet marketing contiennent au moins une page, comportant au minimum un nom, une liste de membres et une zone de stratégie de sécurité.

4. Suivez l'assistant, en complétant chaque page.

5. Une fois la configuration de votre objet terminée, exécutez l'une des actions suivantes.
  - Cliquez sur **Terminer** pour enregistrer l'objet. Le système affiche la page de liste du type d'objet marketing, qui contient le nouvel objet marketing.
  - Pour créer un autre objet similaire à celui que vous avez créé, cliquez sur **Enregistrer et dupliquer**. L'objet en cours est enregistré et vous pouvez alors voir la page Récapitulatif d'un nouvel objet avec des données déjà entrées. Remplacez le nom par défaut et modifiez le nouvel objet selon vos besoins.

---

## Rapport de référence croisée d'objet marketing

Tous les projets et objets marketing contiennent un rapport qui décrit des références croisées vers et à partir d'autres objets marketing. Ce rapport apparaît dans l'onglet Analyse et est intitulé "Référence croisée d'objet marketing".

Pour les projets, le rapport contient les sections suivantes :

- Objets marketing référencés par ce projet
- Objets marketing modifiés par ce projet

Pour les objets marketing, le rapport contient les sections suivantes :

- **Objets marketing qui référencent cet élément** : autres objets marketing contenant un lien vers cet objet marketing.
- **Objets marketing que cet élément référence** : autres objets marketing associés à cet objet marketing.
- **Projets qui modifient cet élément** : projets qui peuvent modifier cet objet marketing.
- **Projets qui se réfèrent à cet élément** : projets contenant un lien vers cet objet marketing
- **Approbations qui se réfèrent à cet élément** : approbations contenant un lien vers cet objet marketing

---

## Relations de modifications et de références

Certains projets référencent ou modifient d'autres objets marketing.

Le fait de savoir si un objet référence ou modifie un objet marketing est déterminé par la façon dont le créateur de modèle a configuré la zone de référence de l'objet marketing.

- **Modification** : le projet ou l'objet marketing contenant cet objet marketing a pour but de modifier ou de mettre à jour le contenu d'un objet marketing. Par exemple, un projet d'ordre de changement ou de demande de travail modifie le projet ou l'objet marketing.
- **Références** : le projet ou l'objet marketing contenant cet objet marketing ne le modifie pas mais y fait référence uniquement.

---

## Sélection d'objets marketing

Vous sélectionnez des objets marketing en cochant des cases dans la page de liste Objets marketing.

Lorsque vous cochez les cases de la page de liste Objets marketing, IBM Marketing Operations conserve vos sélections lors d'une session comme indiqué ci-après.

- En mode Affichage, les cases que vous avez cochées sont conservées jusqu'à ce que vous accédiez à la page de liste d'un autre objet. Par exemple, si vous effectuez une sélection sur la page 1 d'une liste de projets de plusieurs pages, accédez à la page 2 puis revenez à la page 1 ; vos sélections sont conservées. Vos sélections sont conservées, même si vous vous déplacez dans les pages en cliquant sur le numéro en bas de la page ou en ouvrant le menu **Récents**. En revanche, elles sont ignorées si vous accédez à la page Tâches.
- Si vous modifiez un objet marketing en cliquant sur l'icône **Modifier l'onglet** sur la page de liste, vos sélections sont conservées si vous cliquez sur **Enregistrer et retourner à la liste**.

---

## Suppression d'objets marketing

Si vous n'avez plus besoin d'un objet marketing, vous pouvez le supprimer.

### Avant de commencer

Vous ne pouvez pas supprimer un objet marketing si vous y avez associé un projet ou un autre objet marketing. Vous devez supprimer le lien avant de supprimer l'objet marketing.

### Procédure

1. Dans le menu, sélectionnez le type de l'objet marketing que vous voulez supprimer.
2. Cochez la case en regard de chacun des objets marketing à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer cet élément** () dans la barre d'outils de gauche.
4. Lorsque Marketing Operations vous invite à confirmer la suppression des objets marketing, cliquez sur **OK**.

### Que faire ensuite

Vous pouvez également supprimer un objet marketing dans son onglet

Récapitulatif. Pour cela, cliquez sur l'icône **Supprimer l'élément** () dans la barre d'outils de Marketing Operations.

---

## Ajout de références d'objet marketing à des formulaires ou des lignes de grille

Les formulaires et les grilles peuvent comporter des colonnes qui contiennent des références à des objets marketing. IBM Marketing Operations permet de trouver aisément l'objet marketing spécifique pour référencer dans une telle colonne.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez les points suivants :

- Pour les recherches simples, les attributs des objets marketing liés ne font pas l'objet d'une recherche.
- Les zones contenant des références d'objet marketing peuvent être configurées de sorte qu'elles ne puissent contenir qu'un type particulier d'objet marketing, tel que les lettres d'offre. Dans ce cas, l'onglet Parcourir ne contient que les recherches enregistrées qui s'appliquent à ce type d'objet Marketing précis.

## Procédure

1. Accédez à un formulaire ou à une grille contenant une zone ou une colonne pouvant comporter une référence à l'objet marketing.
2. Si la zone de référence à l'objet marketing se trouve dans un formulaire, accédez à l'onglet Editer. Dans la zone de **référence d'objet marketing**, cliquez sur **Sélectionner**.
3. Si la zone de référence d'objet marketing est dans une grille, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour ajouter une ligne, passez en mode édition et cliquez sur l'icône **Ajouter une ligne**. Cliquez ensuite deux fois sur la cellule de colonne **Objet marketing**.
  - Pour éditer une ligne existante, passez en mode édition. Cliquez ensuite deux fois sur la cellule de colonne **Objet marketing**.

Une boîte de dialogue s'affiche pour la recherche d'objets marketing.

4. Pour effectuer une recherche, sélectionnez l'un des onglets.
  - Pour effectuer une simple recherche d'objet marketing : dans l'onglet **Rechercher**, entrez des critères de recherche. Le système fait une recherche dans tous les attributs d'objet marketing correspondant à vos critères. La recherche s'effectue sur tous les attributs, à l'exception des attributs d'objets marketing liés.
  - Pour utiliser une recherche prédéfinie d'objet marketing : dans l'onglet **Parcourir**, sélectionnez une recherche enregistrée prédéfinie.

Le système renvoie les résultats de votre recherche.

5. Pour accepter un objet marketing, sélectionnez-le et cliquez sur l'une des options disponibles :
  - Pour accepter l'objet sélectionné et fermer la boîte de dialogue, cliquez sur **Accepter et fermer**.
  - Pour accepter l'objet sélectionné et continuer de sélectionner des objets, cliquez sur **Accepter**.
  - Pour fermer la boîte de dialogue sans sélectionner l'objet sélectionné, cliquez sur **Fermer**.

L'objet marketing que vous avez sélectionné s'affiche dans la zone de référence. Si vous avez sélectionné plusieurs objets et que la zone accepte plusieurs objets marketing, tous les objets sélectionnés sont répertoriés.

---

## Références d'objets Marketing dans des approbations

Vous pouvez ajouter aux approbations des références d'objet marketing de la même façon que vous les ajoutez dans les formulaires et les zones de grille. Cependant, les options de recherche d'objets marketing sont légèrement différentes.

### Recherche simple (onglet Rechercher)

L'écran de recherche simple de la zone de sélection d'objet marketing pour les approbations contient une liste déroulante supplémentaire. Cette commande permet de sélectionner un seul type d'objet marketing pour votre recherche. Vous devez sélectionner un type d'objet marketing pour pouvoir lancer la recherche.

### Recherche enregistrée (onglet Parcourir)

La liste déroulante des recherches enregistrées contient des recherches précédemment enregistrées pour tous les types d'objets marketing activés. Par

exemple, si vous avez des types d'objet marketing pour les supports et les enveloppes, toutes les recherches enregistrées de supports et d'enveloppes apparaissent dans la liste.

---

## Chapitre 12. Documents et bibliothèques de documents

IBM Marketing Operations permet une gestion centralisée, le stockage sécurisé, et l'accès Web pour les documents numériques.

Dans IBM Marketing Operations, vous stockez vos documents dans des bibliothèques.

- La bibliothèque de documents est la structure organisationnelle de niveau supérieur du référentiel de documents numériques.
- Vous pouvez accéder aux bibliothèques et ajouter des documents aux bibliothèques si votre administrateur Marketing Operations vous accorde des droits d'accès à la stratégie de sécurité affectée au document).
- Vous pouvez organiser les documents à l'aide de dossiers.
- Vous pouvez afficher tous les documents dont vous êtes propriétaire.
- Si vous n'êtes pas propriétaire d'un document, vous pouvez l'afficher une fois qu'il est finalisé.
- Vous devez disposer de droits d'administration de Marketing Operations pour créer une bibliothèque.

Vous pouvez afficher les documents d'une bibliothèque sous forme de liste ou de miniature. Par défaut, IBM Marketing Operations affiche les documents dans une vue de liste lorsque vous sélectionnez une bibliothèque de documents.

Tableau 39. Vues des documents

| Vue                    | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Liste de documents     | Affiche tous les documents de la bibliothèque actuelle, répertoriés par ordre alphabétique croissant. Vous pouvez modifier l'ordre de tri en cliquant sur la colonne <b>Nom</b> .<br><br>Pour effectuer un tri sur une autre colonne, cliquez sur cette colonne. Cliquez à nouveau sur la colonne pour modifier l'ordre de tri de la colonne de croissant en décroissant. |
| Miniatures de document | Affiche une image miniature pour chaque document de la bibliothèque. Vous pouvez télécharger une image miniature pour un document lorsque vous ajoutez le document dans une bibliothèque.                                                                                                                                                                                 |

---

### Bibliothèques de documents

Les documents numériques sont stockées dans des bibliothèques qui forment la structure organisationnelle de niveau supérieur au sein du référentiel de documents numériques.

Vous pouvez accéder aux bibliothèques et y ajouter des documents. Vous ne pouvez accéder à une bibliothèque que si votre administrateur IBM Marketing Operations vous donne des droits dans la stratégie de sécurité qui est affectée au document.

Après avoir cliqué sur la bibliothèque qui contient les documents ou les dossiers que vous souhaitez afficher, vous accédez à la page Liste de documents.

**Remarque :** Vous devez disposer de droits d'administration de IBM Marketing Operations pour créer une bibliothèque.

---

## Passage de la vue de la liste des documents à la vue des miniatures

Par défaut, IBM Marketing Operations affiche les documents dans une vue de liste lorsque vous sélectionnez une bibliothèque de documents.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher la vue des miniatures, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.  
Une liste de toutes les bibliothèques de documents disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez une bibliothèque de documents dans la liste.  
La liste des documents de la bibliothèque en cours s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône **Mode Vue de liste** (  ) et sélectionnez **Miniatures de document**.  
La vue des miniatures apparaît. Lorsqu'une image miniature est associée à un document, elle s'affiche en regard de ce document.

---

## Ajout d'un document

Vous pouvez ajouter un document à une bibliothèque.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter un document à une bibliothèque, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Connectez-vous à IBM EMM.
2. Sélectionnez **Opérations > Documents**.  
Une liste de bibliothèques apparaît. Un administrateur a créé ces bibliothèques pour organiser les documents.
3. Cliquez sur la bibliothèque dans laquelle vous souhaitez inclure le nouveau document. La bibliothèque s'ouvre. Si elle contient des dossiers, ils apparaissent en haut de l'écran.
4. Si la bibliothèque contient des dossiers, accédez au dossier dans lequel le document doit être ajouté.
5. Cliquez sur l'icône **Ajouter un document** (  ).
6. Complétez l'écran Nouveau document.
7. Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour créer le document.  
Le document s'affiche à l'état **Brouillon**.



## Page Nouveau document

Lorsque vous ajoutez un document, le système affiche la page Nouveau document.

Tableau 40. Zones de la page Nouveau document

| Zone                       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom du document            | Entrez un nom descriptif pour le document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Description                | Entrez une description textuelle courte pour le document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Propriétaire(s)            | Cliquez sur <b>Ajouter/supprimer des membres</b> pour utiliser la boîte de dialoguer de sélection de propriétaires, afin de spécifier des propriétaires supplémentaires du document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Code de document           | <p>Pour ajouter manuellement un code de document, désélectionnez la case à cocher <b>Générer automatiquement à la sauvegarde</b>. Entrez ensuite un code pour le document. Le code peut être n'importe quelle chaîne alphanumérique.</p> <p>Pour que Marketing Operations crée automatiquement un code de document, laissez la case <b>Générer automatiquement à la sauvegarde</b> cochée.</p> <p><b>Remarque :</b> Vous pouvez configurer Marketing Operations de sorte qu'il génère un code en fonction d'un algorithme défini par votre administrateur.</p>                                 |
| Mots clés                  | Entrez des mots clés séparée par des virgules correspondant au document. Lorsque les utilisateurs effectuent des recherches à l'aide de ces mots clés, IBM Marketing Operations extrait le document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Instructions d'utilisation | Entrez des instructions pour savoir comment vous voulez que les personnes utilisent ce document. Par exemple, s'il s'agit d'un logo, vous pouvez indiquer aux utilisateurs où ce type de logo devrait apparaître.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Date d'expiration          | <p>Entrez un délai d'expiration pour le document ou sélectionnez la flèche dans la liste déroulante pour choisir une date dans le calendrier.</p> <p>Une fois que vous avez entré une date, vous pouvez utiliser l'icône de flèche pour déplacer progressivement la date vers l'avant ou vers l'arrière.</p> <p><b>Remarque :</b> Marketing Operations envoie une notification aux propriétaires à l'expiration du délai, mais l'état du document n'est pas automatiquement remplacé par Expiré. A la date d'expiration, vous devez archiver le document ou modifier la date d'expiration.</p> |
| Nom de version             | <p>Entrez le numéro de version du document. Notez les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cette zone est paramétrée par défaut sur la version 1.0.</li><li>• Par défaut, chaque nouvelle version incrémente le numéro de version.</li><li>• Pour remplacer la valeur par défaut, entrez votre propre numéro de version.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                    |

Tableau 40. Zones de la page Nouveau document (suite)

| Zone     | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fichiers | <p>Cliquez sur <b>Télécharger</b> pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter des fichiers de documents. Cochez une ou plusieurs des cases.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fichier</b> : Entrez le fichier du document. Cette zone est obligatoire.</li> <li>• <b>Aperçu du fichier</b> : Vous pouvez préférer que les utilisateurs aient accès à l'aperçu du fichier pour des raisons de sécurité, de rapidité ou de commodité. Par exemple, si le fichier source est une image, vous pouvez fournir l'aperçu sous la forme d'un PDF, pour permettre à tous les utilisateurs de l'afficher. IBM vous recommande d'utiliser un fichier PDF, GIF ou JPEG comme aperçu du document. Cette zone est facultative.</li> <li>• <b>Fichier miniature</b> : vous pouvez télécharger une version plus petite du fichier que les utilisateurs affichent lorsqu'ils ouvrent le document ou lorsqu'ils consultent leur bibliothèque avec la vue Miniatures de document. Cette zone est facultative.</li> </ul> <p>Pour chaque case cochée, accédez au fichier approprié et ajoutez-le à la boîte de dialogue Ajouter des fichiers de documents.</p> |

## Remarques sur la sécurité

Pour plus d'informations sur la configuration de la sécurité pour permettre à certains utilisateurs d'afficher uniquement l'aperçu d'un document, voir *IBM Marketing Operations - Guide d'administration*. Pour renforcer la sécurité, vous disposez des possibilités suivantes :

- Ajout d'un filigrane au fichier d'aperçu
- Utilisation d'un fichier à faible résolution
- Toute autre méthode de protection du fichier contre la copie et l'enregistrement

## Edition d'un document

Seuls les documents à l'état Brouillon sont éditables.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous téléchargez un nouveau fichier au cours de l'édition du document, le système remplace le fichier, mais ne crée pas une nouvelle version du document. Il s'agit de la même version qu'avant la modification, même si vous modifiez la zone **Nom de version** en entrant un numéro de version supérieur. Vous pouvez corriger le fichier si vous avez accidentellement ajouté la mauvaise version.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Cliquez sur la bibliothèque contenant le document que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur le document à éditer.
4. Cliquez sur l'icône **Editer** () et modifiez les zones de la page.

5. Cliquez sur **Enregistrer les changements** lorsque vous avez terminé la modification.

## Résultats

Le document est enregistré sous le même numéro de version qu'avant les modifications.

---

## Ajout d'une version d'un document

Vous pouvez ajouter une version d'un document au lieu de le remplacer.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez les points suivants :

- Vous pouvez télécharger, prévisualiser ou supprimer les versions antérieures d'un document dans la section Historique des versions.
- Si vous supprimez la version en cours d'un document, la version précédente devient la version en cours.
- La version en cours d'un document s'affiche lorsque les utilisateurs accèdent à la bibliothèque pour joindre des documents.
- Vous ne pouvez pas supprimer la version d'un document s'il s'agit de l'unique version de celle-ci.

Pour ajouter une version d'un document, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Cliquez sur la bibliothèque contenant le document que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur le document pour lequel vous souhaitez ajouter une version.



4. Cliquez sur l'icône **Nouvelle version** (  ) et modifiez les zones de la page.  
La zone **Nom de version** passe automatiquement au numéro de version suivant.
5. Cliquez sur **Télécharger** sous Fichier pour télécharger la nouvelle version du document.
6. Téléchargez des fichiers pour le document. Vous devez télécharger au moins un fichier source.
7. Cliquez sur **Enregistrer les changements** pour créer le document.

### Que faire ensuite

Le document est enregistré et le numéro de version incrémenté.

---

## Etats de document

Vous devez être propriétaire d'un document pour changer son état, ou disposer des droits d'accès appropriés.

Un document ne peut posséder que l'un des états ci-dessous.

Tableau 41. Etats de document

| Etat       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brouillon  | Indique que le document est à l'état de brouillon. Tous les propriétaires peuvent modifier le document. Les autres utilisateurs peuvent l'afficher ou le sélectionner comme pièce jointe.<br><br>Lorsque vous ajoutez un document pour la première fois, celui-ci est à l'état Brouillon. |
| Verrouillé | Indique que le document est à l'état verrouillé. Personne ne peut modifier le document tant qu'il est verrouillé.<br><br>Vous pouvez verrouiller un document pendant une certaine période de temps si vous souhaitez que personne ne la modifie.                                          |
| Finalisé   | Indique que le document est finalisé. Toute personne disposant de droits appropriés peut accéder au document (et le joindre à un processus métier), mais personne ne peut le modifier.                                                                                                    |
| Archivé    | Indique que le document n'est plus disponible. Personne ne peut accéder au document, ni le récupérer.<br><br>Si ce document est associé à un objet (tel qu'un projet ou un plan), il reste disponible à partir de cet objet.                                                              |

---

## Modification du statut des documents

Modifiez le statut d'un document pour le déplacer dans son cycle de vie.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Cliquez sur la bibliothèque contenant le document que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur le document dont vous souhaitez modifier le statut.
4. Cliquez sur **Changer l'état** et sélectionnez un des états disponibles à partir du menu.

**Remarque :** Vous pouvez réaliser la plupart des transitions d'état avec ou sans commentaires. Pour ajouter des informations supplémentaires, sélectionnez une transition d'état avec commentaires. Si vous voulez changer l'état avec le moins de manipulations possibles, sélectionnez une transition sans commentaires.

5. Si vous avez choisi une transition d'état avec commentaires, entrez les commentaires et cliquez sur **Continuer**.

---

## Affichage d'un document

Une fois qu'un document est à l'état Finalisé, tous les utilisateurs autorisés peuvent afficher et utiliser le document.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher un document, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Sélectionnez la bibliothèque contenant le document que vous souhaitez afficher.
3. Cliquez sur le document à afficher.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour afficher le document, cliquez sur **Télécharger** en regard du fichier du document.
  - Pour prévisualiser le document, cliquez sur **Aperçu**. Utilisez cette option si vous n'êtes pas autorisé à télécharger des documents ou si vous n'êtes pas sûr qu'il s'agisse du document dont vous avez besoin.
  - Pour enregistrer le fichier du document ou l'aperçu du fichier et le télécharger sur votre ordinateur, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Télécharger** ou **Aperçu**, puis sélectionnez **Enregistrer la cible sous**. Accédez à l'emplacement dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Une fois que vous avez fini de consulter le document, fermez la fenêtre qui contient le fichier téléchargé ou l'aperçu.

---

## Affichage de l'historique d'un document

Lorsqu'un document est à l'état Finalisé, tous les utilisateurs qui disposent du droit approprié peuvent afficher l'historique des révisions et l'historique des téléchargements du document. Les propriétaires peuvent afficher l'historique des révisions quel que soit l'état du document.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher l'historique d'un document, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Sélectionnez la bibliothèque contenant le document à afficher.
3. Cliquez sur le document à afficher.
4. Cliquez sur l'onglet **Analyse**.

L'historique des révisions du document apparaît. L'historique des révisions contient les changements d'état du document, les changements de version, les mises à jour des zones du document, ainsi que tous les commentaires saisis lors des modifications.
5. Sélectionnez **Historique des téléchargements** dans la zone **Afficher** pour afficher l'historique des téléchargements du document.

### Résultats

L'historique des téléchargements indique la date, l'heure, le nom de fichier, l'utilisateur qui a procédé au téléchargement, ainsi que la version de chaque document téléchargé par l'utilisateur en cliquant sur **Télécharger**.

---

## Ajout d'un dossier de documents

L'utilisation de dossiers est l'une des méthodes permettant d'organiser les documents d'une bibliothèque. Vous devez disposer de droits d'accès pour créer des dossiers avant que vous ne puissiez les ajouter.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter un dossier de documents, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Sélectionnez la bibliothèque dans laquelle vous souhaitez ajouter un dossier.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter un dossier** ( ).  
La page Nouveau dossier s'affiche.
4. Entrez un nom et une description pour le nouveau dossier.
5. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

#### Résultats

Le dossier s'ouvre. Vous pouvez à présent ajouter ou déplacer des documents dans ce dossier.

---

## Suppression de documents et de dossiers à partir de la page Liste de documents

Dans la page Liste de documents, vous pouvez supprimer plusieurs documents et dossiers de documents vides.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les dossiers de documents présentent les caractéristiques ci-dessous.

- A partir de n'importe quelle bibliothèque, vous pouvez supprimer des documents et des dossiers, si vous disposez de droits d'accès appropriés.
- Vous pouvez supprimer uniquement les dossiers vides.
- Les dossiers de documents n'ont pas de propriétaire. Plusieurs propriétaires peuvent posséder différents documents dans un dossier. De ce fait, les droits permettant de supprimer un dossier de documents ne sont pas basés sur la propriété.

Pour supprimer un document ou un dossier depuis la page Liste de documents, procédez de la manière suivante.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Sélectionnez la bibliothèque contenant les documents et les dossiers à supprimer.
3. Cochez les cases situées en regard de tous les dossiers et documents à supprimer.  
Vous ne pouvez supprimer des dossiers de documents que s'ils sont vides.

4. Cliquez sur l'icône **Supprimer les éléments sélectionnés** ().
5. Cliquez sur **OK** lorsque IBM Marketing Operations vous invite à confirmer la suppression.

## Résultats

Les documents ou dossiers sélectionnés sont supprimés.

---

## Suppression d'un document à partir de lui-même

En tant que propriétaire du document, vous êtes autorisé à le supprimer. Toutefois, vous pouvez disposer d'un autre rôle de sécurité qui vous donne le droit de supprimer des documents uniquement si vous héritez ce droit d'un autre rôle. Dans ce cas, vous ne pouvez pas supprimer un document depuis la liste des documents. Vous ne pouvez le supprimer que lorsque vous êtes à l'intérieur de celui-ci.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour supprimer un document ou un dossier depuis l'intérieur du document, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Sélectionnez la bibliothèque contenant le document à supprimer.
3. Cliquez sur le document à supprimer.
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer les éléments sélectionnés** ().
5. Cliquez sur **OK** à l'invite de confirmation.

---

## Déplacement de documents et de dossiers à partir de la page Liste de documents

A partir de n'importe quelle bibliothèque, vous pouvez déplacer des documents et des dossiers, si vous disposez de droits d'accès appropriés.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour déplacer des documents et des dossiers depuis la page Liste de documents, procédez de la manière suivante.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Sélectionnez la bibliothèque contenant les documents et les dossiers à déplacer.
3. Cochez les cases situées en regard de tous les dossiers et documents à déplacer.  
Pour déplacer des documents vers des emplacements différents, répétez cette procédure pour chaque emplacement.
4. Cliquez sur l'icône **Déplacer l'élément** ().
5. Sélectionnez le répertoire de destination, puis cliquez sur **Enregistrer les changements** ou cliquez deux fois sur le répertoire de destination.

## Résultats

Le répertoire de destination s'ouvre et affiche le dossier ou le document.

---

## Déplacement d'un document à partir de lui-même

En tant que propriétaire du document, vous êtes autorisé à le déplacer. Toutefois, vous pouvez disposer d'un autre rôle de sécurité qui vous donne le droit de déplacer des documents uniquement si vous héritez ce droit d'un autre rôle. Dans ce cas, vous ne pouvez pas déplacer un document depuis la liste des documents. Vous ne pouvez le déplacer que lorsque vous êtes à l'intérieur de celui-ci.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour déplacer un document depuis l'intérieur de lui-même, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Cliquez sur la bibliothèque contenant le document à déplacer.
3. Cliquez sur le document à déplacer.
4. Cliquez sur l'icône **Déplacer l'élément** ().
5. Sélectionnez le répertoire de destination, puis cliquez sur **Enregistrer les changements** ou cliquez deux fois sur le répertoire de destination.

## Résultats

Le répertoire de destination s'ouvre et affiche le dossier ou le document.



---

## Chapitre 13. Budgets

Dans IBM Marketing Operations, un budget coordonne les dépenses de plans, de programmes et de projets. Après avoir établi le budget du plan, vous pouvez financer à partir de ce dernier les programmes liés, et enfin les projets. Marketing Operations suit les budgets des programmes et projets enfant sous la forme d'allocations, de dépenses prévues ou engagées et de dépenses réelles.

Marketing Operations suit les budgets des programmes et projets enfant, même si ces objets peuvent avoir différents propriétaires. Par exemple, un programme lié à un plan peut avoir un propriétaire différent de celui du plan proprement dit. A ce titre, la personne qui alloue un budget à partir d'un plan à un programme peut être différente de la personne qui prévoit les dépenses à partir d'un programme à un plan. Un propriétaire de plan, un responsable marketing par exemple, peut suivre les dépenses prévues à partir de programmes enfant, de projets et du budget de plan proprement dit, afin de rester sensible aux besoins budgétaires.

**Remarque :** Les budgets sont disponibles uniquement lorsque le module financier de IBM Marketing Operations est activé.

### Exercice fiscal

Vous pouvez consulter le budget total de toutes les années ou consulter une vue détaillée d'une année en particulier, les informations étant présentées par semaine, mois ou trimestre.

Marketing Operations conserve les informations budgétaires relatives à l'exercice en cours, aux deux exercices fiscaux suivants et à tous les exercices fiscaux passés en remontant à la date de la première installation de Marketing Operations.

Au niveau du plan, pour afficher ou modifier un exercice différent, modifiez la valeur de la zone **Exercice financier** dans l'onglet **Récapitulatif de plan**. Les programmes et les projets liés utilisent l'exercice financier du plan parent ; les programmes et les projets autonomes utilisent l'exercice financier en cours du système.

### Granularité

Avec Marketing Operations, vous pouvez répartir les exercices fiscaux en semaines, mois ou trimestres. Lors de la création d'un plan, programme ou projet, choisissez l'incrément désiré dans la liste **Granularité budgétaire** de l'onglet **Récapitulatif**.

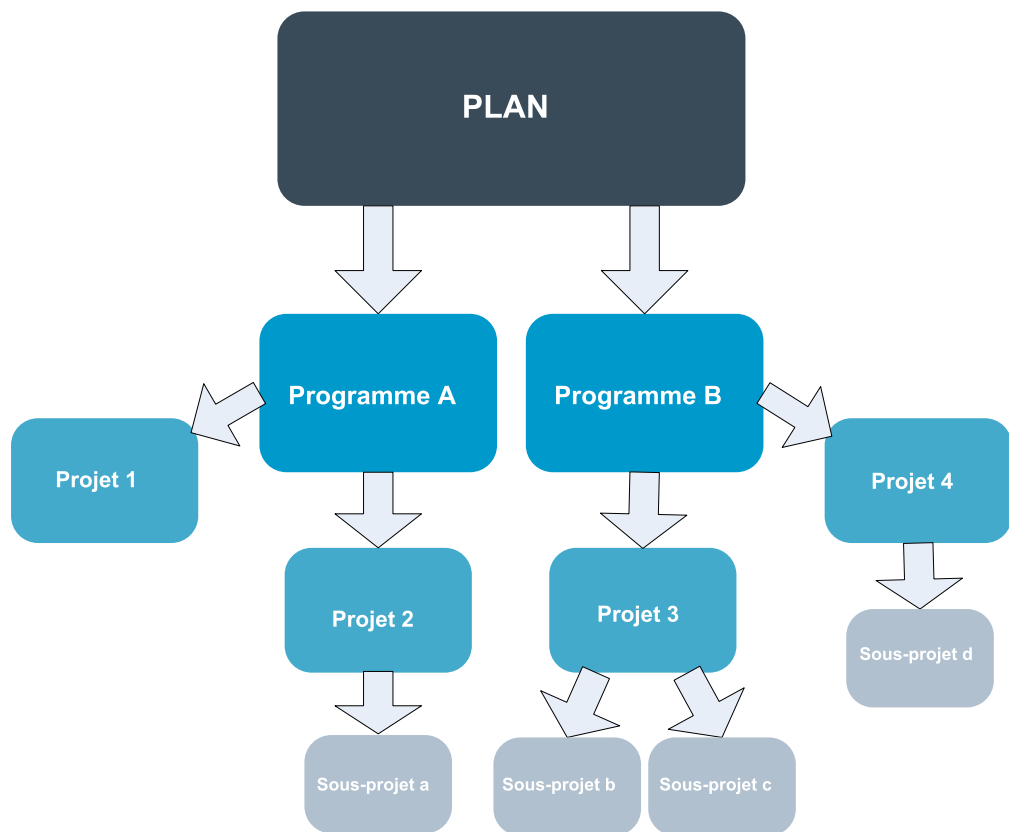
Les utilisateurs ne peuvent pas modifier la granularité budgétaire. Les plans, programmes et projets comportant des granularités de budget différentes ne sont pas autorisés à être reliés entre eux.

Par exemple, si l'exercice d'un plan est réparti en mois, vous pouvez le lier uniquement aux programmes et projets qui utilisent également des mois pour la granularité budgétaire. Dans ce scénario, les programmes et les projets utilisant des semaines ou des mois comme granularité ne sont pas disponibles à des fins de liaison.

---

## Financement d'un budget

Vous pouvez planifier votre budget en utilisant les méthodes descendantes ou ascendantes ; néanmoins le flux monétaire réel se déplace vers le bas de la hiérarchie liée plan/programme/projet. Quelle que soit la façon dont vous prévoyez vos dépenses, les plans financent les programmes qui financent les projets qui, à leur tour, financent tous les enfants ou sous-projets.



Pour plus d'informations sur la planification budgétaire, voir «Planification descendante des budgets» et «Planification ascendante des budgets», à la page 187.

**Remarque :** Etant donné que les programmes et projets autonomes ne sont pas liés à des plans, ils ont leur propre budget que vous entrez directement dans leurs onglets Budget respectifs.

### Planification descendante des budgets

La planification descendante est utile si un plan comporte des frais prévisibles d'une année sur l'autre.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous créez chaque année un plan intitulé Lancement des nouveaux produits qui comprend les salons professionnels. Vous pouvez créer des programmes tels que Salon 1 et Salon 2, et affecter des fonds à chaque programme.

Le programme Salon 1 peut contenir un projet qui est appelé Acquisition de nouveaux clients. Vous pouvez allouer des fonds provenant de Salon 1 au projet

Acquisition de nouveaux clients pour qu'il aboutisse. Etant donné que le flux de fonds descend du plan jusqu'aux programmes et projets associés, la planification descendante est très utile et simple.

Vous gérez le budget ainsi, en descendant à partir des plans jusqu'aux programmes et aux projets :

### **Procédure**

1. Allouez des fonds au budget du plan.
2. Allouez des fonds à partir du budget du plan vers ses programmes enfant.
3. Allouez des fonds à partir des programmes vers leurs projets enfant ; ceux-ci sont les petits-enfants du plan.
4. Allouez des fonds à partir des projets vers leurs sous-projets enfant ; ceux-ci sont les arrière-petits-enfants du plan.

## **Planification ascendante des budgets**

Le financement budgétaire ascendant est utile si vous n'êtes pas sûr du montant à allouer aux objets enfant du plan, mais si vous pouvez prévoir les lignes budgétaires des programmes et des projets. Une fois toutes les dépenses des projets estimées, vous pouvez les cumuler au niveau des programmes parents et finalement des plans.

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

(Voir l'exemple de budget descendant «Planification descendante des budgets», à la page 186.) Si vous pouvez estimer les lignes de dépenses du projet Acquisition de nouveaux clients dans votre programme Salon 1, vous pouvez finaliser ces lignes pour les imputer aux dépenses du Salon 1. Vous pouvez finaliser les dépenses de Salon 1 et les imputer au plan parent, Lancement de nouveaux produits. Commencez par le niveau le plus bas et ajouter les dépenses aux projets, aux programmes et aux plans jusqu'à ce que le plan parent prenne en compte toutes les allocations nécessaires.

Vous gérez le budget ainsi, en remontant à partir des projets jusqu'aux programmes et aux plans :

### **Procédure**

1. Créez des projets et estimez leurs lignes de dépenses.
2. Liez les projets à un plan et un programme parent.
3. Finalisez les lignes budgétaires au niveau de chaque objet enfant du plan pour cumuler les dépenses. Vous pouvez désormais observer le montant des besoins en financement des projets et programmes pour une exécution réussie.

---

## **Effets de la suppression de liens entre les plans, les programmes et les projets**

Lorsque vous supprimez des liens entre des plans, des programmes et des projets, les budgets des deux objets parent et enfant sont affectés.

En général, supprimer le lien entre un objet parent et un objet enfant a un impact sur les budgets des deux objets comme suit :

- L'objet parent n'alloue plus d'argent à l'objet enfant.
- Les dépenses liées à l'enfant ne sont plus imputées au parent.

- Les fonds alloués par le parent demeurent auprès de l'enfant mais n'ont pas de source. En d'autres termes, l'objet enfant est toujours considéré comme disposant de l'argent, mais l'objet parent n'est plus considéré comme donnant l'argent.

Par exemple, supprimer le lien entre un programme et un plan a un impact sur les budgets des deux objets comme suit :

- Le plan n'alloue plus d'argent au programme, de sorte que le budget de la zone de programmes correspondante diminue en conséquence.
- Les dépenses liées au programme ne sont plus imputées au plan.
- Le programme continue de prendre en compte les fonds précédemment alloués à partir du plan ; ces fonds doivent donc être supprimés du programme ou financés à partir d'une autre source.

---

## Budgets et comptes

Dans IBM Marketing Operations, les budgets et les comptes ne disposent pas de relations prédéfinies. Les comptes représentent la partie financière d'une organisation, alors que les budgets représentent le côté marketing.

En général, la partie financière n'est pas suffisamment précise pour capturer en détail les besoins en marketing. Les budgets pallient à ce manque. Un plan, un programme ou un projet peut être financé par un ou plusieurs comptes.

Pour plus d'informations sur les comptes dans IBM Marketing Operations, voir Chapitre 15, «Comptes», à la page 209.

---

## Vues des budgets

Il existe deux vues dans tous les onglets Budget.

- La vue des totaux () est la vue par défaut. Elle affiche le montant total budgétaire et restant pour les dépenses prévues, validées et réelles pour tous les exercices fiscaux du plan, du programme ou du projet.
- La vue détaillée () affiche les informations budgétaires d'un exercice fiscal spécifié, réparties par semaine, mois ou trimestre.

Dans tous les onglets de budget d'un plan, ses programmes enfant et leurs projets enfant, les totaux reflètent les montants totaux sur la durée de vie du plan, du programme ou du projet. Par conséquent, les lignes et colonnes individuelles dans les écrans d'édition ou la vue détaillée ne sont généralement pas additionnées pour correspondre aux valeurs affichées dans la vue des totaux. Cette différence n'est pas une erreur, mais reflète le fait que les données, autres que le total, correspondent aux valeurs de l'exercice fiscal actuellement sélectionné.

**Remarque :** Les vues de l'onglet de budget sont fonction de la version d'allocation budgétaire en cours d'utilisation. Par défaut, vous pouvez accéder à l'onglet de budget d'un objet pour la première fois après vous être connecté ; la version en cours d'utilisation de l'exercice en cours s'affiche. La vue des totaux affiche les totaux pour la version en cours d'utilisation sur tous les exercices précédents et l'actuelle version d'allocation budgétaire en cours d'utilisation. La vue détaillée affiche aussi des informations basées sur la version de budget en cours d'utilisation. Pour plus d'informations, voir «Versions d'allocation budgétaire», à la page 192.

---

## Onglet de budget du plan

L'onglet Budget du plan contient des informations sur la totalité du budget et des allocations aux programmes enfant.

De haut en bas, l'onglet Budget du plan contient les tables suivantes.

- La table Récapitulatif du budget du plan donne un aperçu de la totalité du budget.
- La table Récapitulatif des coûts du programme montre les allocations aux programmes enfant.

### Table Récapitulatif du budget du plan

La table Récapitulatif du budget du plan est la table principale de l'onglet Budget d'un plan. Elle récapitule les fonds que vous comptez dépenser dans le plan et dans les programmes qu'il contient. La table Récapitulatif du budget du plan permet de surveiller les finances pour la totalité du plan.

- Budget du plan correspond au montant total budgété. Dans la vue des totaux, la table Récapitulatif du budget du plan affiche le budget total de tout le cycle de vie du plan. La vue détaillée le divise en incréments de l'exercice sélectionné. Modifiez l'exercice dans l'onglet Récapitulatif, si nécessaire.
- Allocations aux programmes affiche le budget total de tous les programmes du plan.
- Total prévu représente toutes les dépenses prévues du plan.
- Total engagé représente tous les fonds engagés dans le plan jusqu'à ce stade. Même si l'argent n'est pas encore dépensé, le total engagé représente les coûts qui devront être pris en charge même si le plan est abandonné.
- Total réel représente tous les fonds dépensés jusqu'à présent sur le plan. IBM Marketing Operations calcule le montant réel dépensé via les fonctions de facturation. Ce total est généralement bien inférieur aux autres à cause du décalage entre les dépenses planifiées et le paiement réel des factures.

### Colonne Restant

Sur chaque ligne, la colonne **Restant** correspond à la différence entre le budget du plan et l'entrée dans la colonne **Montant**. Par exemple, IBM Marketing Operations calcule le reste prévu en soustrayant le total prévu du budget du plan.

Bien que calculée par simple soustraction, la colonne **Restant** fournit des informations de haut niveau et des avertissements potentiels sur la situation financière du budget du plan. La colonne **Restant** récapitule les sommes déjà utilisées ou prévues, le montant restant pour les autres dépenses, et le montant susceptible d'être récupéré si vous deviez mettre fin prématurément à l'activité.

- Sur la ligne des **allocations aux programmes**, la colonne **Restant** représente le montant supplémentaire que le propriétaire du plan a réservé à des programmes existants ou à des programmes non encore créés. Si l'allocation totale des fonds destinés aux programmes enfant dépasse le budget total du plan, le montant restant est négatif. Le plan nécessitera davantage de fonds pour que l'exécution des programmes puisse être menée à bien.
- Sur la ligne **Total prévu**, la colonne **Restant** indique le montant restant dont dispose le propriétaire du plan si les prévisions actuelles sont exactes. Si le chiffre est négatif, le plan nécessite davantage de fonds pour aboutir avec les coûts prévus.

- Sur la ligne **Total engagé**, la colonne **Restant** indique le montant restant au propriétaire du plan si le plan et tous ses programmes et projets sont annulés. Le propriétaire du plan doit connaître le montant susceptible d'être récupéré si les programmes associés sont annulés, en cas de réduction des budgets.
- Sur la ligne **Total réel**, la colonne **Restant** représente le solde réel du propriétaire du plan à l'heure actuelle. Ce chiffre est utile pour la surveillance des flux de trésorerie, même s'il est probablement inférieur au total prévu ou engagé restant, en raison du décalage entre la planification des dépenses et le paiement des factures.

**Remarque :** Les programmes et les projets disposent également d'une table Récapitulatif du budget qui a la même présentation et contient les mêmes informations relatives à leurs onglets Budget respectifs.

## Table Coûts des programmes

La table Coûts des programmes figure sous la table Récapitulatif du budget du plan sur l'onglet Budget des plans. Les lignes de la table répertorient les programmes par zone. Les colonnes fournissent des données pour les dépenses réelles, engagées, prévues et allouées.

Dans l'onglet Budget du plan, la table Coûts des programmes montre seulement les programmes, sans les diviser par projets respectifs. Cependant, même si vous ne voyez pas directement les dépenses du projet, IBM Marketing Operations les prend en compte par le biais de leurs programmes parent.

Le nom du programme sur chaque ligne de la table Coûts du programme fournit un lien direct vers le budget de ce programme. Ce lien est utile car l'onglet Budget du programme offre une ventilation de ses dépenses de projet enfant dans la table Coûts du projet correspondante.

**Remarque :** Les onglets Budget des programmes et des projets contiennent aussi des tables de coûts qui détaillent les dépenses de leurs objets enfants respectifs avec une présentation et des informations identiques.

---

## Onglet de budget du programme

L'onglet Budget du programme est similaire à l'onglet Budget du plan, mais un niveau plus bas dans la hiérarchie plan/programme/projet. L'onglet Budget du plan répartit les informations sur les programmes associés, tandis que l'onglet Budget du programme répartit les informations sur les projets associés. L'onglet Budget du programme contient également un table supplémentaire concernant les lignes budgétaires du programme.

Après les ancêtres du budget, par ordre descendant, l'onglet Budget du programme contient les tables suivantes.

- La table Récapitulatif du budget du programme donne un aperçu de la totalité du budget.
- La table Récapitulatif des coûts du projet montre les allocations aux projets enfant.
- La table Détails des lignes budgétaires organise les lignes budgétaires du programme.

## Navigation à l'aide d'ancêtres budgétaires

La partie supérieure de l'onglet Budget des projets et des programmes contient la zone **Budget(s) parent. Budget(s) parent** affiche une vue hiérarchique de l'objet en cours, ses parents et tous ses ancêtres jusqu'à son plan racine. Le nom et le code d'ID s'affichent pour chaque objet, ainsi que des liens directs vers chacun des objets ancêtres.

Vous pouvez utiliser ces liens pour accéder aisément à la hiérarchie budgétaire des plans, programmes et projets.

## Table Récapitulatif du budget du programme

La table Récapitulatif du budget du programme permet de surveiller les finances pour la totalité du programme. Elle récapitule les fonds que vous comptez dépenser dans le programme et dans les projets qu'il contient.

La table Récapitulatif du budget du programme est la table principale de l'onglet Budget d'un programme. Dans la vue des totaux, la table Récapitulatif du budget du programme affiche le budget total de tout le cycle de vie du plan. La vue détaillée divise les informations budgétaires en incréments pour l'exercice fiscal sélectionné et jusqu'à deux exercices précédents.

La table Récapitulatif du budget du programme contient les mêmes données que la table Récapitulatif du budget du plan, à ceci près qu'il s'agit de données au niveau du programme. Pour plus d'informations sur les zones de la table et leurs significations, voir «Table Récapitulatif du budget du plan», à la page 189.

## Table Coûts du projet

La table Coûts du projet, dans l'onglet Budget du programme, répertorie le total des coûts associés à tous les projets du programme.

La table Coûts du projet comporte les mêmes informations et la même présentation que la table Coûts du programme dans l'onglet Budget du plan.

Pour plus d'informations, voir «Table Coûts des programmes», à la page 190.

## Table Détails des lignes budgétaires du programme

La table Détails des lignes budgétaires du programme récapitule les informations de lignes budgétaires entrées pour les dépenses individuelles au niveau du programme. Ces dépenses font partie du programme proprement dit, et non des projets qui lui sont associés.

La table Détails des lignes budgétaires du programme est la troisième table de l'onglet Budget du programme. Fonctionnant avec les factures, cette table permet de faire le suivi des dépenses. Pour plus d'informations sur les lignes budgétaires et les factures, voir «Cumuls de lignes», à la page 203.

Si le programme requiert des approbations pour les lignes budgétaires, la table Détails des lignes budgétaires affiche le statut d'approbation de chaque ligne budgétaire dans la deuxième colonne.

-  = En cours
-  = En attente

-  = Annulé
-  = Terminé

**Remarque :** Les projets disposent également d'une table Détails des lignes budgétaires dont les onglets Budget comportent les mêmes informations et la même présentation.

---

## Onglet Budget du projet

L'onglet Budget du projet comporte les mêmes tables, la même présentation et les mêmes informations que l'onglet Budget du programme, mais à un niveau inférieur dans la hiérarchie. L'onglet Budget du programme contient des informations sur les projets liés, tandis que l'onglet Budget du projet contient des informations relatives à tous les sous-projets.

Après les ancêtres du budget, par ordre descendant, l'onglet Budget du projet contient les tables suivantes.

- La table Récapitulatif du budget du projet donne un aperçu de la totalité du budget.
- La table Récapitulatif des coûts des sous-projets montre les allocations aux projets enfant.
- La table Détails des lignes budgétaires du projet organise les lignes budgétaires du projet.

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

- Pour la table Récapitulatif du budget, voir «Table Récapitulatif du budget du plan», à la page 189.
- Pour la table Récapitulatif des coûts des sous-projets, voir «Table Coûts des programmes», à la page 190.
- Pour la table Détails des lignes budgétaires du projet, voir «Table Détails des lignes budgétaires du programme», à la page 191.

---

## Versions d'allocation budgétaire

Les versions d'allocation budgétaire sont un outil puissant pour la planification financière. Elles vous permettent d'explorer différentes possibilités financières sans avoir à écraser le budget précédent. Vous pouvez créer de multiples versions d'un budget à l'aide de différentes allocations de dépenses, comparer des versions, puis choisir la version la plus appropriée pour le plan, le programme ou le projet.



Utilisez les options de la liste déroulante Version de budget (  ) pour créer, supprimer et comparer les budgets potentiels jusqu'à ce que vous trouviez la version la mieux adaptée à votre plan, programme ou projet. Ensuite, vous pouvez activer ou finaliser cette version pour la marquer "en cours d'utilisation". IBM Marketing Operations étend les allocations en amont depuis la version en cours d'utilisation jusqu'aux objets parent liés, et en aval jusqu'aux objets enfant liés.





La liste déroulante Version de budget (  ) répertorie également toutes les version de budget. Le nom de la version du budget en cours de visualisation s'affiche en rouge. Le nom de la version en cours d'utilisation est marquée d'un « ^ ».

**Remarque :** Les versions d'un budget prennent en compte différentes allocations, et non différentes lignes budgétaires. L'ajout d'une ligne budgétaire dans une version de budget ajoutera l'élément à toutes les versions. Cependant, vous pouvez utiliser les versions d'un budget pour déterminer quelle somme allouer aux lignes budgétaires. Vous pouvez aussi utiliser les versions d'un budget pour explorer les effets de la dépense de différentes sommes au même poste. Pour plus d'informations, voir «Table Détails des lignes budgétaires du programme», à la page 191 et «Ajout et édition de lignes», à la page 197.

**Remarque :** Pour afficher et comparer les versions d'un budget, vous devez disposer des droits de sécurité "Afficher l'onglet de budget." Pour créer, modifier, supprimer, mettre à jour et marquer en cours d'utilisation, vous devez disposer du droit d'accès de sécurité « Modifier l'onglet de budget ».

## Création de versions de budget

Vous pouvez créer différentes versions de budget pour les prévisions financières de différents scénarios. Vous pouvez ensuite choisir le budget le plus approprié en les comparant.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer les versions d'un budget, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Accédez à l'onglet Budget du plan, du programme ou du projet.



2. Cliquez sur l'icône des versions (  ). Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option Nouvelle version qui vous est le plus utile.

| Option                                       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créer une nouvelle version                   | Créer une version d'allocation vierge et l'ouvrir en mode édition.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Copier la version actuelle                   | Copier les données d'allocation de la version actuellement affichée et l'ouvre en mode édition. Cette méthode permet de faire facilement des petites modifications d'une version à l'autre.                                                                                                                                     |
| Copier la version d'un autre exercice fiscal | Copier une version d'un exercice fiscal et ouvrir la copie en mode édition. Cet outil est utile si le budget que vous gérez est très similaire à celui d'un précédent exercice fiscal. Par exemple, si le budget de l'année D ressemble à celui de l'année A, vous pouvez copier ce budget et l'utiliser comme point de départ. |

3. Attribuez à la nouvelle version un nom unique et descriptif.

Les noms par défaut sont au format "version #x", où x représente une valeur supérieure de un au nombre de versions existantes dans cette année fiscale. Les noms de version doivent être uniques pour chaque exercice fiscal, mais le même nom peut être présent pour différents exercices.

4. Vous pouvez entrer ou modifier des allocations pour la nouvelle version du budget.
5. Cliquez sur **Enregistrer et terminer** pour revenir à l'onglet Budget. Vous pouvez désormais accéder à la nouvelle version à partir de la liste déroulante des versions.

## Suppression de versions de budget

Vous ne pouvez pas supprimer la version sélectionnée, ou "en cours d'utilisation", du budget. Avant de supprimer la version en cours d'utilisation, vous devez marquer une version différente comme étant en cours d'utilisation.

### Avant de commencer

**Remarque :** Pour créer, modifier, supprimer, mettre à jour et marquer en cours d'utilisation, vous devez disposer du droit d'accès de sécurité « Modifier l'onglet de budget ».

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour supprimer les versions d'un budget, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Accédez à une version autre que celle que vous voulez supprimer, en cliquant sur son nom dans la liste déroulante des versions (  ). Le nom de la version actuellement sélectionnée apparaît en rouge dans la liste déroulante.
2. Cochez la case en regard des noms d'une ou plusieurs versions à supprimer.
3. Sans quitter la liste déroulante, cliquez sur **Supprimer la ou les versions sélectionnées**.
4. Lorsque vous y êtes invité, cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.

## Comparaison des versions de budget

Vous pouvez visualiser les allocations d'un maximum de six versions d'un budget sur le même écran, et sélectionner la version la plus appropriée.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comparer les versions d'un budget, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Accédez à la version que vous voulez comparer en cliquant sur son nom dans la liste déroulante des versions (  ). Le nom de la version actuellement sélectionnée apparaît en rouge dans la liste déroulante.
2. Cochez la case située en regard des noms d'un maximum de cinq autres versions dans la liste déroulante.
3. Avant de quitter la liste déroulante, cliquez sur **Comparer les versions actuelles avec celles sélectionnées**.

L'écran de comparaison apparaît. Les couleurs différencient chaque version de budget. Les flèches rouges indiquent si les allocations pour chaque zone sont supérieures ou inférieures au budget actuel. Vous pouvez afficher et masquer les versions en utilisant + et - pour isoler des versions spécifiques dans la comparaison.

4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Finir la comparaison** dans la zone jaune en haut de l'écran.

## Marquage d'une version de budget comme "en cours d'utilisation"

La version de budget active ou finalisée d'un plan, d'un programme ou d'un projet est la version "en cours d'utilisation". IBM Marketing Operations étend cette version en aval aux objets enfant liés, et en amont aux objets parent liés.

### Avant de commencer

**Remarque :** Pour créer, modifier, supprimer, mettre à jour et marquer en cours d'utilisation, vous devez disposer du droit d'accès de sécurité « Modifier l'onglet de budget ».

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous utilisez les versions d'un budget, tenez compte des restrictions suivantes :

- Une seule version peut être active ou finalisée à la fois.
- La version de budget par défaut est active et en cours d'utilisation pour les nouveaux plans, programmes et projets.
- Après avoir finalisé une version, vous ne pouvez plus activer de versions.
- Après avoir finalisé une version, vous pouvez finaliser une version différente, mais vous ne pouvez plus enlever l'état finalisé de toutes les versions. Une fois que vous avez une version définitive, une version de cet exercice fiscal doit toujours avoir l'état finalisé.

**Remarque :** Lorsque vous passez à une nouvelle version d'IBM Marketing Operations, le budget précédent est automatiquement finalisé.

### Procédure

1. Accédez à la version que vous voulez activer ou finaliser en cliquant sur son



nom dans la liste déroulante des versions ( ). Le nom de la version actuellement sélectionnée apparaît en rouge dans la liste déroulante.

2. Cliquez sur **Rendre active la version actuelle** ou **Finaliser la version actuelle** dans la liste déroulante des versions.

La version est marquée comme étant active ou finalisée et en cours d'utilisation. Dans la liste déroulante, la version en cours d'utilisation est marquée d'un « ^ » avant son nom.

---

## Allocation de fonds

Un plan, un programme ou un projet parent alloue des fonds à chaque projet et programme enfant qu'il contient. Les plans financent des programmes, les programmes financent des projets et les projets financent des sous-projets.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez et éditez les allocations sur l'onglet parent Budget. Commencez par allouer des fonds à un plan. Puis descendez dans la hiérarchie (programme, projet, sous-projet) qui utilise la même procédure.

**Remarque :** L'objet "parent" est le plan, le programme ou le projet à partir duquel vous allouez des fonds. Un objet "enfant" est le niveau inférieur suivant dans la hiérarchie plan/programme/projet/sous-projet. Par exemple, dans le cas d'une allocation de fonds d'un programme à un projet, le programme est l'objet parent et le projet est l'objet enfant.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Budget de l'objet parent à partir duquel vous souhaitez allouer des fonds.
2. Sélectionnez la version d'allocation à modifier ou créez-en une.



3. Cliquez sur l'icône **Allocations** (  ) pour modifier les allocations au projet enfant.

La table Récapitulatif des coûts s'ouvre en mode édition.

- Si vous travaillez sous le niveau plan, la première ligne de données, en caractères gras, contrôle les allocations des lignes budgétaires des objets. Voir «Ajout et édition de lignes», à la page 197.
  - La table répertorie les objets enfant, en police de caractères normale, sous les lignes budgétaires du parent.
4. Pour ajouter ou modifier des allocations, cliquez sur les cellules de la table et entrez la valeur appropriée par semaine, mois ou trimestre.
    - A titre de référence, la ligne supérieure montre le financement total de l'objet parent à partir duquel vous allouez des fonds pour chaque semaine, mois ou trimestre.
    - La colonne **Restant** indique le montant restant dans le budget de l'objet parent avec les allocations en cours.
  5. Cliquez sur **Enregistrer et terminer** pour enregistrer votre travail et revenir à l'onglet Budget.

### Que faire ensuite

Pour poursuivre le financement, cliquez sur un objet enfant dans la table Coûts totaux pour accéder à son onglet Budget. Répétez ce processus en allouant des fonds à partir du nouvel objet à ses objets enfant.

**Remarque :** Pour lier d'autres objets parent et enfant, utilisez l'onglet Récapitulatif. Puis revenez dans l'onglet Budget pour allouer des fonds aux nouveaux objets enfant.

---

## Allocation de fonds pour des programmes et des projets autonomes

Un programme ou un projet autonome n'est pas lié à un plan parent. Lorsque vous créez un budget pour un programme autonome, le budget reflète les coûts associés au programme et tous les coûts inhérents à tous les projets qui lui sont liés.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Pour les programmes autonomes, on prend l'hypothèse que l'exercice fiscal et l'année en cours définie par l'horloge système.

Pour allouer des fonds pour des programmes et des projets autonomes, procédez comme suit.

### Procédure

1. Naviguez jusqu'à l'onglet Budget du programme ou du projet autonome.
2. Allouez des fonds directement sur la ligne du **budget total** située en haut de la table.

**Remarque :** Cette ligne est uniquement modifiable pour les programmes et les projets autonomes. Les programmes et les projets liés ont une ligne de budget total en lecture seule car ils reçoivent des fonds d'objets parent.

3. Cliquez sur **Lignes budgétaires** () et ajoutez des lignes budgétaires selon vos besoins. Pour plus d'informations, voir «Ajout et édition de lignes».
4. Entrez un montant budgétaire pour chaque semaine, mois ou trimestre.
5. Cliquez sur **Enregistrer et terminer** pour revenir à l'onglet de budget.  
Le système renseigne la ligne de budget total en haut de la table à l'aide des information que vous avez entrées.

---

## Ajout et édition de lignes

Les lignes budgétaires décrivent les coûts prévus et engagés pour un programme, projet ou sous-projet de sorte qu'un gestionnaire sait si le budget affecté ou planifié est suffisant. De plus, une fois finalisés, les montants prévus et engagés sont imputés aux comptes concernés, offrant ainsi une visibilité en termes de besoins budgétaires et de flux de trésorerie pour les objets de niveau supérieur.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** L'ajout de lignes budgétaires à une version du budget les ajoute à toutes les versions du budget. Pour plus d'informations, voir «Versions d'allocation budgétaire», à la page 192.

Pour ajouter ou éditer des lignes, procédez comme suit.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Budget du programme, du projet ou du sous-projet.
2. Cliquez sur l'icône **Lignes budgétaires** () . La page Editer les lignes article de programme/projet/sous-projet apparaît.
3. Pour ajouter un élément de ligne, cliquez deux fois sur une cellule vide dans la colonne **Description de l'article**. Entrez un nom ou une description d'article.

**Remarque :** La zone # est remplie automatiquement une fois que vous entrez un article dans la zone **Description de l'article**.

4. Pour éditer une ligne, cliquez deux fois sur la colonne **Description de l'article** et faites vos modifications.
5. Si la table des lignes budgétaires contient des zones de texte personnalisées, entrez les valeurs appropriées.
6. Dans la zone **Date de dépense**, entrez la date prévue à laquelle les fonds seront dépensés. Cliquez sur la flèche pour ouvrir un menu à partir duquel vous pouvez sélectionner une date. Vous devez entrer une date de dépense pour que le budget soit finalisé.

**Remarque :** Pour suivre une dépense particulière à des dates différentes, utilisez des lignes budgétaires distinctes. Par exemple, pour suivre les dépenses d'impression de mai, juin et juillet, entrez une ligne pour chaque mois.

7. Sélectionnez un compte source dans le menu déroulant **Compte source**. Les fonds destinés à ce programme, projet ou sous-projet sont imputés au compte que vous sélectionnez lorsque les lignes budgétaires sont finalisées.
8. Sélectionnez une catégorie de coût dans le menu déroulant **Catégorie de coût**.
9. Dans la zone **Montant engagé**, entrez les fonds engagés associés à la ligne budgétaire. Laissez cette zone vide si aucune partie de la ligne budgétaire n'est validée.
10. Dans la zone **Montant prévu**, entrez le coût prévu pour la ligne budgétaire.
11. Cliquez sur **Enregistrer et terminer** pour enregistrer vos modifications et accéder à l'onglet Récapitulatif de l'objet.

## Résultats

IBM Marketing Operations fait la somme des lignes budgétaires, mais celles-ci ne sont imputées au budget de l'objet parent que lorsque vous les finalisez. La finalisation des lignes budgétaires peut nécessiter une approbation. Pour plus d'informations, voir «Finalisation des lignes budgétaires».

## Finalisation des lignes budgétaires

Lorsque vous finalisez des lignes budgétaires de projets ou de programmes associés à un programme ou un plan parent, les montants prévus et engagés des lignes budgétaires sont imputés au programme ou plan parent.

### Avant de commencer

Pour être finalisées, les lignes budgétaires doivent comporter une date de dépense affectée.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le projet ou le programme nécessite une approbation de ligne budgétaire, la version définitive des lignes budgétaires déclenche le processus d'approbation. Lorsqu'une ligne budgétaire nécessite une approbation, elle n'est imputée au programme ou au plan parent qu'une fois le processus d'approbation terminé. La première colonne de la table Détails des lignes budgétaires affiche le statut d'approbation. Pour plus d'informations, voir «Table Détails des lignes budgétaires du programme», à la page 191.

**Remarque :** Il n'existe aucun lien entre la finalisation de lignes budgétaires et la finalisation de versions d'allocation du budget. Finalisez les lignes budgétaires pour les imputer à toutes les versions de budget, puis activez ou finalisez la

version de budget la plus appropriée à utiliser pour votre plan, programme ou projet. Pour plus d'informations, voir «Versions d'allocation budgétaire», à la page 192.

### Procédure

1. Ajoutez des lignes budgétaires. Pour plus d'informations, voir «Ajout et édition de lignes», à la page 197.  
Les liens **Finaliser** et **Annuler les changements** apparaissent sur l'onglet Budget.
2. Naviguez jusqu'à l'onglet Budget et cliquez sur **Finaliser**.
  - Dans les deux cas suivants, vous êtes invité à confirmer que vous voulez finaliser vos modifications :
    - Le programme ou le projet ne requièrent pas l'approbation des lignes budgétaires.
    - La ligne est automatiquement approuvée à cause des règles que votre administrateur a établies dans le modèle d'objet.
  - Si l'une ou l'ensemble des lignes budgétaires requiert une approbation, vous êtes invité à envoyer celle-ci. Pour plus d'informations sur le processus d'approbation, voir «Approbations», à la page 8. Les lignes budgétaires qui nécessitent une approbation ne sont imputées à l'objet parent qu'une fois le processus d'approbation terminé.
3. Cliquez sur **OK** pour finaliser vos modifications ou envoyer l'approbation. Cliquez sur **Annuler** si vous ne souhaitez pas finaliser vos modifications ou envoyer des approbations.

### Résultats

Une fois les modifications de ligne budgétaire finalisées et approuvées, si nécessaire, elles sont imputées à leurs objets parent.

## Rejet de lignes budgétaires

Au lieu de finaliser les modifications des lignes budgétaires, vous pouvez annuler toutes les modifications effectuées depuis leur dernière finalisation.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour rejeter des lignes budgétaires, procédez comme suit.

### Procédure

1. Ajoutez des lignes budgétaires. Pour plus d'informations, voir «Ajout et édition de lignes», à la page 197.  
Les liens **Finaliser** et **Annuler les changements** apparaissent sur l'onglet Budget.
2. Cliquez sur **Annuler les changements**.  
Vous êtes invité à confirmer que vous voulez annuler les modifications.
3. Cliquez sur **OK**.

### Résultats

IBM Marketing Operations annule les modifications que vous avez apportées aux lignes budgétaires depuis leur dernière finalisation. Il restaure ensuite la dernière

version finalisée des lignes budgétaires. Marketing Operations ne déclenche pas le processus d'approbation.

---

## Approbations des lignes budgétaires

En fonction de critères de règle établis par votre administrateur dans les modèles de projet et de programme, les lignes budgétaires peuvent être automatiquement approuvées ou envoyées dans le processus d'approbation d'IBM Marketing Operations.

Par exemple, l'administrateur peut définir des règles en fonction de la date de la dépense, du compte source ou de la catégorie de coût de la ligne budgétaire. Il peut également sélectionner des approbateurs par défaut pour chaque règle, par exemple les propriétaires des comptes ou des objets. Si l'administrateur a écrit ces règles dans les modèles de projet et de programme de votre organisation, les lignes budgétaires doivent être approuvées avant d'être finalisées et imputées au plan ou au programme parent. L'approbation peut être réalisée soit automatiquement à l'aide de règles, soit par les approbateurs affectés. Cependant, si vos projets et vos programmes utilisent des modèles qui ne contiennent pas de règles d'approbation des lignes budgétaires, celles-ci peuvent être finalisées directement dans l'onglet Budget de l'objet sans qu'il soit nécessaire de passer par un processus d'approbation.

Le statut d'approbation des lignes peut être consulté dans l'onglet Budget de l'objet, dans la deuxième colonne de la table Détails des lignes budgétaires.

-  = En cours
-  = En attente
-  = Annulé
-  = Terminé

Une fois qu'une approbation est envoyée, il est possible que la ligne ne soit plus modifiable.

- Si le statut de l'approbation est Annulé ou Terminé, l'approbation peut être modifiée. La finalisation des modifications apportées à la ligne mise à jour peut déclencher un nouveau processus d'approbation.
- Lorsque le statut de l'approbation est En cours, l'approbation ne peut pas être modifiée. Vous devez d'abord annuler l'approbation. Pour plus d'informations, voir «Annulation de processus d'approbation», à la page 126.



---

## Chapitre 14. Factures

IBM Marketing Operations permet d'afficher toutes les modifications apportées à une facture, y compris la date et l'heure et le type de modification.

En général, une facture contient et détaille plusieurs éléments ou services. Il est important de pouvoir capturer chaque élément ou service séparément. Différentes lignes peuvent être attribuées à différents projets, programmes et comptes.

Par exemple, une facture contient deux lignes, la première associée à un projet appelé Salon professionnel, et la seconde associée à un programme appelé Campagne marketing de base de données. L'une des lignes peut être associée au Compte 1, et l'autre au Compte 2.

Une fois que vous avez créé une facture, vous pouvez effectuer l'une des actions opérations à partir de l'onglet Récapitulatif :

- Modification des informations de synthèse de la facture.
- Ajout ou modification des lignes de la facture.
- Suppression de la facture.
- Modification du statut de la facture.
- Impression de la page Récapitulatif de facture.

---

### Ajout d'une facture

Utilisez la page Nouvelle facture pour ajouter une facture.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter une facture, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Etats financiers > Factures**. La page Mes factures actives s'affiche par défaut.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter une facture** ().

3. Complétez les zones de la page Nouvelle facture.

Pour plus d'informations, voir «Page Nouvelle facture», à la page 202.

4. Pour ajouter des lignes, cliquez sur **Enregistrer et modifier les éléments de ligne**.

Pour plus d'informations, voir «Ajout et édition de lignes de facture», à la page 204.

**Remarque :** Vous devez ajouter des lignes pour sortir la facture de l'état **Brouillon**, la marquer comme **Payé** et cumuler les dépenses.

5. **Enregistrez** la facture.

---

## Page Nouvelle facture

Le tableau suivant décrit les zones disponibles dans la page Nouvelle facture.

Tableau 42. Zones de la page Nouvelle facture

| Zone                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de facture          | Entrez un numéro de facture : <ul style="list-style-type: none"><li>• Un numéro qui vous est fourni par un prestataire ou fournisseur externe dans un facture papier</li><li>• Un numéro d'origine basé sur schéma du code de votre société pour les factures internes ou les notes de frais</li></ul> <b>Remarque :</b> Il n'est pas nécessaire que les numéros de facture soient uniques dans toutes les factures d'IBM Marketing Operations, mais ils doivent être uniques parmi toutes les factures d'un fournisseur particulier. |
| Nom du fournisseur     | Sélectionnez un fournisseur dans la liste déroulante.<br><br>Cette liste est remplie par les administrateurs IBM Marketing Operations. Si vous ne parvenez pas à retrouver un fournisseur dans la liste, prenez contact avec votre administrateur.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Propriétaire(s)        | Cliquez sur <b>Ajouter/supprimer des membres</b> pour ajouter ou supprimer des propriétaires. Par défaut, cette zone contient le nom de la personne qui a créé la facture.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Stratégie de sécurité  | Sélectionnez la stratégie de sécurité de la facture dans la liste déroulante.<br><br>La valeur par défaut est <b>Globale</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| N° de bon de commande  | Entrez le numéro du bon de commande associé à la prestation en cours de facturation. En règle générale, cette valeur est un numéro interne à l'entreprise. Dans certains cas, le numéro du bon de commande permet d'assurer le suivi des factures pré-approuvées.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Date de facture        | Entrez la date de facturation de la facture ou sélectionnez-la sur le calendrier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Date d'échéance        | Entrez la date à laquelle le fournisseur attend un paiement ou sélectionnez-la sur le calendrier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Autres remarques       | Entrez des commentaires ou des remarques sur la facture.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Conditions de paiement | Entrez des remarques relatives au paiement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

---

## Edition de factures

Créez des factures et modifiez leur statut pour transmission au service de comptabilité fournisseurs.

### Procédure

1. Sélectionnez **Etats financiers > Factures** et sélectionnez la facture que vous voulez modifier.  
Selon le statut et le propriétaire de la facture, la vue Mes factures actives ou Toutes les factures s'affiche.
2. Facultatif : Si votre facture n'est pas à l'état Brouillon, cliquez sur le menu **Changer le statut** et sélectionnez **Redéfinir à l'état de brouillon**.
3. Modifiez les zones de la page Facture selon vos besoins.

Pour plus d'informations, voir «Page Nouvelle facture», à la page 202.

4. Ajoutez ou modifiez des lignes.

Pour plus d'informations, voir «Ajout et édition de lignes de facture», à la page 204.

**Remarque :** Vous devez ajouter des lignes pour sortir la facture de l'état Brouillon, la marquer comme **Payé** et imputer les dépenses.

5. **Enregistrez** vos modifications.

---

## Cumuls de lignes

Lorsque vous faites passer le statut d'une facture à Payé, le montant des lignes de la facture est imputé au budget du programme ou du projet et au compte auquel vous l'avez associé. Vous pouvez attribuer les différentes lignes d'une facture à différents projets ou programmes et à différents comptes. Les lignes issues de plusieurs factures peuvent être imputées au même programme ou projet.

Il existe deux types de cumuls :

- Les cumuls planifiés ont lieu selon un planning.
- Les cumuls immédiats ont lieu lorsque vous faites passer le statut d'une facture à Payé.

**Remarque :** En fonction des règles d'approbation de ligne définies par votre administrateur IBM Marketing Operations, les lignes peuvent nécessiter un processus d'approbation avant que la facture puisse être marquée comme étant Payable. Une facture doit être marquée comme Payable pour que vous puissiez faire passer son statut à Payé et imputer les lignes. Pour plus d'informations, voir «Approbations des lignes de facture».

## Approbations des lignes de facture

En fonction de critères de règle que votre administrateur établit dans les modèles de facture, les éléments de ligne peuvent être automatiquement approuvés ou envoyés via le processus d'approbation d'IBM Marketing Operations.

Par exemple, votre administrateur peut définir des règles en fonction du coût par unité, de la quantité totale ou du coût total de l'élément de ligne. Si votre administrateur a intégré des règles aux modèles de facture de votre organisation, toutes les lignes de facture doivent être approuvées, soit automatiquement à l'aide des règles, soit par les approbateurs affectés. Une fois approuvée, la facture peut être marquée comme Payable.

Lorsque la facture passe de Payable à Payé, elle est imputée aux comptes affectés et au budget du programme ou du projet parent. Cependant, si vos modèles de facture ne contiennent pas de règles d'approbation de ligne, la facture peut être marquée comme Payable sans qu'il soit nécessaire de passer par un processus d'approbation.

Le statut d'approbation des lignes peut être consulté dans l'onglet Récapitulatif de la facture.

-  = En cours
-  = En attente

-  = Annulé
-  = Terminé

## Imputations au programme ou projet source

Lorsque vous ajoutez une ligne de facture, vous l'associez à un programme ou un projet dans la zone **Projet source** ou **Programme**. Une fois la facture payée, IBM Marketing Operations inclut le montant des lignes de la facture dans le budget du programme ou du projet.

IBM Marketing Operations ajoute ou soustrait le montant de la ligne de facture dans la zone **Total réel** de l'onglet Budget du projet source ou du programme. La zone **Total réel** représente le montant des fonds utilisés dans le budget. Le total réel comprend toutes les factures payées contenant les lignes liées au projet.

Par exemple, si une facture contient une ligne de \$75 que vous associez au projet 1, le total réel de l'onglet Budget du projet 1 augmente de \$75 une fois la facture payée.

Si une facture contient une ligne de -\$75 (indiquant un crédit) associée au projet 1, le total réel de l'onglet Budget du projet 1 diminue de \$75. Si le total réel était de \$200 avant le crédit, il passe à \$125.

**Remarque :** Selon la façon dont votre administrateur configure vos modèles de facture, le fait de marquer la facture comme Payable peut déclencher un processus d'approbation.

## Imputations au compte source

Lorsque vous ajoutez une ligne de facture, vous pouvez désigner un compte auquel elle est liée.

Une fois la facture payée le montant des lignes qu'elle contient est imputé au compte. Ce montant s'affiche sur la ligne Réel de l'onglet Récapitulatif du compte. IBM Marketing Operations place le montant dans une colonne de date correspondant à la date de paiement de la facture.

**Remarque :** Selon la façon dont votre administrateur configure vos modèles de facture, le fait de marquer la facture comme Payable peut déclencher un processus d'approbation.

---

## Ajout et édition de lignes de facture

Vous devez ajouter des lignes pour pouvoir à la fin marquer la facture comme **Payable** et imputer les dépenses aux comptes et aux budgets.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter ou éditer des lignes de facture, procédez comme suit.

### Procédure

1. Naviguez jusqu'à la facture en sélectionnant **Etats financiers > Factures**.
2. Cliquez sur le numéro de la facture à laquelle vous souhaitez ajouter des lignes.

3. Cliquez sur l'icône **Lignes budgétaires** (  ).

4. Complétez les zones de la page Modifier les éléments de ligne de facture. Utilisez les options ci-dessous pour ajouter, modifier, déplacer ou supprimer des lignes.

- Cliquez sur l'icône **Ajouter une ligne** (  ) pour insérer une nouvelle ligne.

- Utilisez l'icône **Déplacer la ligne sélectionnée vers le haut**  ou l'icône **Déplacer la ligne sélectionnée vers le bas**  pour modifier l'ordre dans lequel les lignes apparaissent.

- Cliquez sur une ligne, puis sur l'icône **Supprimer la ligne sélectionnée**  pour supprimer une ligne.

5. **Enregistrez** vos modifications.

## Résultats

Une fois les lignes enregistrées, le système calcule le total de toutes les lignes de la facture.

---

## Description des zones de la page Modifier les éléments de ligne de facture

Le tableau suivant décrit les zones disponibles dans la page Modifier les éléments de ligne de facture.

Tableau 43. Zones de la page Modifier les éléments de ligne de facture

| Zone                     | Description                                                                                                                                |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Description de l'élément | Saisissez une description pour la ligne.<br><b>Remarque :</b> La zone # se remplit automatiquement lorsque vous créez un élément de ligne. |

Tableau 43. Zones de la page Modifier les éléments de ligne de facture (suite)

| Zone                              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Projet ou programme source</b> | <p>Cliquez sur la liste déroulante pour rechercher un projet ou un programme auquel l'élément de ligne de facture est associé.</p> <p>Dans la boîte de dialogue Sélectionner un élément effectuez les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la zone <b>Chercher par nom ou code</b>, effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour rechercher un type particulier d'élément, sélectionnez <b>Projet</b> ou <b>Programme</b>.</li> <li>• Pour rechercher un projet ou un programme spécifique, entrez une chaîne de recherche.</li> <li>• Pour rechercher tous les projets ou les programmes, laissez cette zone vide et cliquez sur <b>Chercher</b>.</li> </ul> </li> <li>2. Sélectionnez un projet ou un programme dans la liste <b>Résultats de recherche</b>.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Sélectionner</b> pour fermer la boîte de dialogue et ajouter le projet ou le programme sélectionné à l'élément de ligne.</li> </ol> <p><b>Remarque :</b> Cette zone doit être renseignée pour faire passer une facture à l'état Payable. Lorsque la facture est à l'état Payé, son montant est imputé à la zone <b>Total réel</b> de l'onglet Budget du projet ou du programme source.</p> |
| <b>Compte source</b>              | <p>Cliquez sur la liste déroulante pour effectuer une sélection parmi tous les comptes activés. Les fonds correspondant à cet élément proviennent du compte sélectionné.</p> <p><b>Remarque :</b> Lorsque la facture est à l'état Payé, son montant est imputé aux informations récapitulatives du compte source.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Catégorie de coût</b>          | Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner une catégorie de coût activée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Coût par unité</b>             | Entrez le montant de l'élément de ligne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Qté</b>                        | Entrez la quantité d'éléments de ligne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Coût</b>                       | Affiche le coût total de l'élément de ligne. Le système calcule cette zone une fois que vous entrez des valeurs dans les zones <b>Coût par unité</b> et <b>Qté</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Statuts des factures

Dans IBM Marketing Operations, les factures peuvent être à l'état Brouillon, Annulé, Payable, En révision ou Payé.

Lorsque vous modifiez l'état d'une facture, vous pouvez ajouter un commentaire. IBM Marketing Operations enregistre ces commentaires dans l'historique des révisions de la facture.

**Remarque :** Vous devez ajouter des commentaires lorsque vous faites passer la facture à l'état Payé. Lorsque vous faites passer une facture à l'état Payé, vous pouvez entrer la date de cette opération.

Le tableau suivant décrit les statuts des factures.

Tableau 44. Statuts des factures

| Statut      | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brouillon   | Indique que la facture est toujours en cours de traitement. Une facture est à l'état Brouillon lorsqu'elle est créée. Pour sortir une facture de l'état Brouillon, vous devez ajouter des lignes.<br><br>Si nécessaire, vous pouvez placer une facture à l'état Brouillon en choisissant <b>Redéfinir la facture à l'état de brouillon</b> dans le menu <b>Changer le statut</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Annulé      | L'annulation d'une facture ne revient pas à la supprimer. Lorsque vous annulez une facture, celle-ci n'est pas active, mais vous pouvez quand-même l'afficher dans Marketing Operations. La suppression d'une facture la retire du système. Lorsque vous faites passer une facture à l'état Annulé, Marketing Operations envoie une alerte aux propriétaires de la facture.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| En révision | Les approbateurs examinent le contenu de la facture.<br><br><b>Remarque :</b> Ce statut interne s'applique lorsque vous marquez une facture comme <b>Payable</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Payable     | Les éléments de la facture ont été examinés et la facture est prête à être envoyée au service de comptabilité fournisseurs. Lorsque vous faites passer une facture à l'état Payable, le propriétaire du compte auquel est rattachée la facture reçoit une notification.<br><br>Si votre organisation utilise la fonction d'approbation des factures, le passage de l'état d'une facture à <b>Payable</b> déclenche le processus d'approbation de Marketing Operations. La facture peut passer à l'état En révision pendant que les approbateurs examinent son contenu. Pour plus d'informations, voir «Approbations des lignes de facture», à la page 203. |
| Payé        | La facture est payée. Lorsque vous faites passer une facture à cet état, le système déclenche le cumul des factures. Cet état n'est pas disponible tant que le processus d'approbation n'est pas terminé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Changement d'état des factures

Changez l'état des factures pour les faire passer de développement à comptabilité fournisseur.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet Récapitulatif de la facture dont vous souhaitez modifier le statut.
2. Cliquez sur le menu **Changer l'état** et sélectionnez une transition d'état.
3. Si vous avez choisi une transition de statut **avec commentaires**, entrez les commentaires. Cliquez sur **Continuer** pour fermer la boîte de dialogue et appliquer le nouvel état.

**Remarque :** Si vous sélectionnez **Annulé** ou **Payé**, vous ne pouvez pas changer l'état de la facture ultérieurement. Lorsque vous changez l'état de la facture à Payé, vous devez utiliser la transition **Marquer comme payé avec commentaires**. Vous pouvez également entrer la date à laquelle la facture a été payée.

---

## Suppression d'une facture

Les propriétaires et les utilisateurs disposant des droits appropriés peuvent supprimer une facture qui est à l'état Brouillon. Les factures à l'état Annulé, Payable ou Payé ne sont pas supprimables.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour supprimer une facture, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Naviguez jusqu'à la facture en sélectionnant **Etats financiers > Factures**.
2. Cliquez sur le numéro de la facture à supprimer.
3. Cliquez sur l'icône **Supprimer l'élément** ().
4. Cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.

---

## Impression du récapitulatif de la facture

Vous pouvez imprimer toutes les informations présentes sur la page Récapitulatif de la facture, ou sélectionner uniquement certaines colonnes.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour imprimer le récapitulatif de la facture, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Accédez à la page de récapitulatif de la facture que vous souhaitez imprimer.
  2. Cliquez sur l'icône **Imprimer** .  
La fenêtre qui apparaît contient une liste de colonnes dans laquelle vous pouvez choisir celles que vous souhaitez imprimer. Par défaut, toutes les colonnes sont sélectionnées.
  3. Désélectionner les colonnes que vous ne souhaitez pas imprimer.
  4. Par défaut, la case **Réduire pour accepter la largeur de page Paysage** est cochée. Désélectionnez-la pour imprimer les colonnes à la taille de 100 %.  
Si vous sélectionnez cette option, la taille des colonnes sélectionnées est ajustée à la page. Si vous utilisez cette fonction, vous devez sélectionner l'orientation Paysage dans vos préférences d'impression pour ce travail d'impression.
  5. Cliquez sur **Imprimer les colonnes sélectionnées**.  
La fenêtre d'aperçu qui apparaît montre l'aspect de la page imprimée.
  6. Cliquez sur **Imprimer**.
  7. Dans la boîte de dialogue Imprimer, sélectionnez votre imprimante et vos options d'impression, puis cliquez sur **Imprimer** pour imprimer les colonnes sélectionnées.
- Conseil :** Choisissez le mode Paysage pour des résultats optimaux.
8. Dans la fenêtre d'aperçu, cliquez sur **Fermer** pour fermer l'aperçu d'impression.



---

## Chapitre 15. Comptes

Un compte IBM Marketing Operations de niveau supérieur représente un compte d'entreprise établi par un service financier pour le suivi et le contrôle des dépenses et des mouvements de trésorerie dans un domaine d'activité spécifique. Les comptes peuvent comporter des sous-comptes.

Les principales fonctionnalités liées aux comptes sont les suivantes :

- Définition d'une hiérarchie de comptes et de sous-comptes.
- Financement ou allocation de montants au compte au début d'un exercice fiscal (en général une année), revue de manière hebdomadaire, mensuelle ou trimestrielle.
- Suivi des retraits estimés et réels effectués à partir de ces comptes, en fonction d'une plage de temps.

Vous devez disposer de droits administratifs pour ajouter de nouveaux comptes dans IBM Marketing Operations.

---

### Page Récapitulatif du compte

Accédez à l'onglet Récapitulatif depuis l'option de menu **Etats financiers > Comptes**.

Utilisez l'onglet Récapitulatif pour effectuer les tâches suivantes :

- Visualiser les informations de base du compte.
- Passer en revue la table Récapitulatif du compte. Cette table en lecture seule reflète les montants budgétaires, prévus, validés et réels du compte. Elle contient aussi les montants restants.
- Sélectionnez l'exercice fiscal à visualiser.

---

### Table Récapitulatif du compte

Le tableau suivant décrit la table Récapitulatif du compte.

*Tableau 45. Zones de la table Récapitulatif du compte*

| Zone             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Budget</b>    | Montants saisis par l'administrateur de compte pour attribuer des fonds au compte. Pour plus d'informations sur la création et la modification de comptes, voir <i>IBM Marketing Operations - Guide d'administration</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Prévision</b> | <p>Somme des éléments suivants, comme spécifié dans la zone <b>Compte source</b> des lignes budgétaires :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toutes les valeurs prévues saisies dans la zone <b>Montant prévu</b> d'un projet finalisé</li><li>• Lignes budgétaires du programme pour lesquelles ce compte est le compte source</li></ul> <p>Ces sommes apparaissent pour un mois particulier dans la table, en fonction de la date à laquelle vous avez finalisé les lignes budgétaires. Par exemple, si vous finalisez un montant de ligne budgétaire prévu en mai, le montant apparaît dans la colonne Mai de la ligne Prévisions.</p> |

Tableau 45. Zones de la table Récapitulatif du compte (suite)

| Zone              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disponible</b> | Différence entre les valeurs des lignes Budget et Prévisions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Engagé</b>     | <p>Somme des éléments suivants, comme spécifié dans la zone <b>Compte source</b> des lignes budgétaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les valeurs engagées saisies dans la zone <b>Montant engagé</b> d'un projet finalisé</li> <li>• Lignes budgétaires du programme pour lesquelles ce compte est le compte source</li> </ul> <p>Ces sommes apparaissent pour un mois particulier dans la table, en fonction de la date à laquelle vous avez finalisé les lignes budgétaires. Par exemple, si vous finalisez un montant de ligne budgétaire engagé en mai, le montant apparaît dans la colonne Mai de la ligne Engagé.</p> |
| <b>Non engagé</b> | Différence entre les valeurs des lignes Budget et Validé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Réel</b>       | <p>Somme de toutes les lignes de facture pour lesquelles ce compte est le compte source, comme spécifié dans la zone <b>Compte source</b> des lignes de facture. Ces lignes de facture sont cumulées dans cette zone uniquement lorsque la facture à laquelle elles appartiennent est à l'état Payé. Ces sommes apparaissent pour un mois particulier dans la table, en fonction de la date à laquelle vous avez marqué les lignes de facture comme étant payées.</p> <p>Par exemple, si vous marquez un montant de lignes de facture comme Payé en mai, ce montant apparaît dans la colonne Mai de la ligne Réel.</p>                               |
| <b>Restant</b>    | Différence entre les valeurs des lignes Budget et Réel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Sélection de l'exercice fiscal

Les comptes pouvant couvrir plusieurs exercices fiscaux, vous pouvez sélectionner l'exercice pour lequel vous souhaitez afficher les informations relatives au compte.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre administrateur Marketing Operations configure le premier mois de l'exercice fiscal de votre compte. Pour plus d'informations, voir *IBM Marketing Operations - Guide d'administration*.

### Procédure

Dans la liste déroulante **Récapitulatif du compte**, sélectionnez l'exercice fiscal à afficher.

Vous pouvez choisir entre l'année en cours et les deux années suivantes. Si des lignes budgétaires ou des lignes de facture proviennent du compte, mais sur d'autres années, celles-ci figurent également dans la liste.

---

## Chapitre 16. Indicateurs

Les indicateurs sont utilisés pour les rapports de gestion et les analyses. Vous pouvez afficher les indicateurs dans l'onglet **Suivi** pour les plans, les programmes et les projets.

Utilisez les indicateurs d'IBM Marketing Operations pour les calculs suivants :

- Calcul automatique des mesures internes (telles que les budgets et la consommation des ressources).
- Compilation automatique des résultats de programme, tels que les suivants :
  - Mesure cohérente d'une activité à l'autre.
  - Agrégation des résultats d'un programme à l'autre.
- Association automatique des indicateurs clés, tels que le nombre de contacts et de réponses, des campagnes aux indicateurs de projet.
- Génération d'une mémoire marketing.

Les indicateurs disponibles dans un plan, un programme ou un projet varient en fonction du modèle utilisé pour le créer.

---

### Configuration des indicateurs de programme et de projet

Utilisez l'assistant pour ajouter un programme ou un projet et définir les indicateurs à collecter. Les résultats s'affichent dans la page **Suivi**.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Cette tâche explique comment configurer les indicateurs d'un programme. La procédure de configuration des indicateurs d'un projet est similaire.

Pour configurer les indicateurs d'un programme, procédez comme suit.

#### Procédure

1. A l'aide de l'assistant, ajoutez un programme ou un projet.

Lorsque vous utilisez l'assistant, la page **Suivi** affiche les informations de suivi du modèle de votre programme. Vous ne pouvez pas modifier le type des informations capturées sur cette page, mais vous pouvez entrer des valeurs cible pour les catégories. Le nombre de colonnes dans la page **Suivi** dépend de la façon dont votre administrateur a configuré les modèles du programme.
2. Dans la colonne **Cible**, saisissez la valeur cible à atteindre lors de la mise en oeuvre de ce programme. Par exemple, si le programme correspond à un lancement de produit, vous pouvez avoir pour objectif d'obtenir 100 contacts ou une heure de couverture médiatique.
3. Si d'autres colonnes, telles que **Optimiste** ou **Pessimiste**, apparaissent, vous pouvez entrer les valeurs correspondantes. Par exemple, si la valeur cible de la catégorie **Total des contacts** était de 100, il se peut que la valeur **Pessimiste** de la catégorie **Total des contacts** soit de 50.
4. Cliquez sur **Suivant** pour continuer avec l'assistant du programme.

Une fois le programme créé, les indicateurs définis s'affichent dans l'onglet **Suivi** de ce programme.

---

## Edition des indicateurs de programme et de projet

Lors de la création de votre programme ou de votre projet à l'aide de l'assistant, vous avez saisi des indicateurs dans la page Suivi. Vous pouvez maintenant éditer les valeurs que vous avez saisies.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le programme est lié à un plan, ou si le projet est lié à un programme, vous devez finaliser vos modifications avant de les imputer à l'objet parent.

**Remarque :** Cette procédure explique comment modifier les indicateurs d'un programme. La procédure de modification d'indicateurs pour un projet est identique.

Pour éditer les indicateurs d'un programme, procédez comme suit.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet **Suivi** du programme dont vous souhaitez modifier les indicateurs.
2. Cliquez sur l'icône des **indicateurs de programme** ().  
La page Editer le suivi du programme s'affiche.
3. Modifiez les valeurs de votre choix.
4. Cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

### Résultats

L'onglet **Suivi** du programme s'affiche. Les indicateurs mis à jour apparaissent dans le tableau des indicateurs du programme.

---

## Saisie des valeurs planifiées pour les indicateurs cumulés

Vous pouvez intégrer vos objectifs et attentes de performance pour votre campagne marketing à IBM Marketing Operations en entrant des valeurs planifiées pour les indicateurs cumulés. Les valeurs planifiées s'affichent en parallèle des valeurs réelles à la fin de la campagne.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La saisie de valeurs planifiées pour les indicateurs s'effectue dans l'ordre descendant. Vous devez ouvrir un plan et indiquer les valeurs planifiées des indicateurs pour chacun de ses programmes enfant. Ouvrez ensuite un programme et ajoutez les valeurs planifiées des indicateurs pour chacun de ses projets enfant.

### Procédure

1. Ouvrez un plan ou un programme disposant de programmes ou projets enfant avec des indicateurs de cumul.
2. Cliquez sur l'onglet **Suivi**.
3. Cliquez sur l'icône **Valeurs cumulées planifiées** ().  
La page Editer les valeurs de cumul planifiées s'affiche.

- Entrez les valeurs planifiées des indicateurs.
- Cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

## Résultats

Les valeurs que vous avez entrées s'affichent dans la colonne Planifié de la table Indicateurs programme ou Indicateurs projet sur l'onglet Suivi.

---

## Vues des indicateurs de cumul

Le tableau suivant décrit les vues qui sont disponibles pour les indicateurs de cumul.

Pour modifier la vue des indicateurs de cumul, cliquez sur l'icône **Affichage** (



), puis sélectionnez une vue dans le menu déroulant.

Tableau 46. Vues des indicateurs de cumul

| Mode d'affichage                                                              | Description                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Récapitulatif de haut niveau                                                  | Affiche une vue sous forme de synthèse de toutes les dimensions des indicateurs cumulés. La vue Récapitulatif de haut niveau est la vue par défaut.       |
| Répartition des valeurs planifiées                                            | Affiche les détails des valeurs planifiées des indicateurs de cumul.                                                                                      |
| Répartition des cibles planifiées et cumulées                                 | Affiche les détails des valeurs planifiées et cibles des indicateurs de cumul.                                                                            |
| Répartition des cibles planifiées et cumulées et des valeurs réelles cumulées | Affiche les détails des valeurs planifiées, cibles et réelles des indicateurs de cumul.                                                                   |
| Répartition de toutes les valeurs cumulées                                    | Affiche les détails des valeurs cibles et réelles et de toutes les valeurs personnalisées des indicateurs de cumul utilisés dans un plan ou un programme. |

---

## Importation des indicateurs d'une campagne

Si votre projet de campagne a un onglet **Suivi**, le créateur du modèle a mappé les indicateurs de contacts et de réponses de Campaign aux indicateurs de Marketing Operations. Vous pouvez importer les données d'indicateurs au projet de campagne.

### Avant de commencer

Vous devez disposer du droit **Analyser la campagne** dans Campaign pour importer des indicateurs.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour importer les indicateurs d'une campagne, procédez comme suit.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Suivi du projet de campagne dont vous souhaitez modifier les indicateurs.
2. Cliquez sur **Importer les valeurs**.  
Les indicateurs IBM Campaign s'affichent sur la page **Importer les valeurs**. Les informations importées dépendent des indicateurs que le créateur du modèle a définis. IBM Marketing Operations capture et affiche la dernière date d'importation, qui figure dans **Date et heure de la dernière actualisation des sources externes**, au bas du tableau.
3. Cliquez sur **Enregistrer et terminer** pour mettre à jour les indicateurs dans l'onglet Suivi et fermer la page **Importer les valeurs**.

## Que faire ensuite

Si nécessaire, mettez à jour manuellement les indicateurs que vous avez importés.

---

## Finalisation et cumul des indicateurs

Lorsqu'un projet est associé à un programme ou qu'un programme est associé à un plan, vous devez cumuler les valeurs des indicateurs pour les imputer à partir de l'objet enfant à l'objet parent. Les créateurs de modèle définissent la façon dont les indicateurs sont imputés à l'objet parent.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur la définition du comportement de cumul, voir *IBM Marketing Operations - Guide d'administration*.

**Remarque :** Les valeurs planifiées des indicateurs ne sont pas cumulées. Ces valeurs sont destinées à la planification descendante.

Les valeurs des indicateurs ne sont pas cumulées automatiquement. IBM Marketing Operations cumule les valeurs lorsque vous indiquez qu'elles sont définitives. Chaque fois que vous importez ou modifiez des valeurs d'indicateur, vous devez indiquer que les valeurs sont finales pour qu'elles soient cumulées.

Lorsque des valeurs d'indicateurs n'ont pas été cumulées, un lien **Finaliser** s'affiche sur l'onglet Suivi de l'objet contenant ces valeurs.

## Procédure

1. Accédez à l'onglet Suivi du projet ou du programme dont vous souhaitez imputer les indicateurs au plan ou au programme parent.
2. Cliquez sur le lien **Finaliser**.

**Remarque :** Le lien **Finaliser** s'affiche uniquement s'il existe des valeurs d'indicateurs nouvelles ou modifiées qui n'ont pas encore été cumulées.

3. Les indicateurs définis à des fins de cumul sont imputés au programme ou plan parent et sont disponibles dans l'onglet Suivi de l'objet parent.

---

## Chapitre 17. Rapports

Par défaut, IBM Marketing Operations fournit un ensemble de rapports prédéfinis et de composants de tableau de bord. Le package de rapports Marketing Operations contient des rapports et des composants de rapport de tableau de bord supplémentaires créés dans IBM Cognos, une application d'information décisionnelle distincte.

Vous pouvez accéder aux rapports à partir de IBM Marketing Operations de plusieurs manières :

- Cliquez sur les onglets **Analyse** de chaque élément, tels que les projets et les objets marketing, afin d'afficher les rapports qui s'appliquent à l'élément en cours.
- Sélectionnez **Analyse > Analyse opérationnelle** pour afficher des exemples de rapports Cognos présentant des données provenant de plusieurs objets.

L'administrateur des rapports peut modifier les rapports, en créer de nouveaux, ajouter des attributs personnalisés et configurer les critères de filtre.

### Apparence et format de sortie des rapports

Chaque rapport Cognos comporte un en-tête, une section de corps, un pied de page et des commandes de navigation. Lors de l'exécution d'un rapport, celui-ci s'affiche au format HTML dans la fenêtre de votre navigateur. Pour la plupart des rapports, vous pouvez choisir un format d'affichage différent (par exemple, PDF ou XML).

Les rapports ci-dessous ne peuvent pas être exportés au format CSV ou XML car ils comportent plusieurs requêtes.

- Rapport de la page Analyse : Récapitulatif croisé des projets
- Rapports de l'onglet Analyse : Répartition détaillée des dépenses des projets, approbation et réponse des projets et récapitulatif des budgets (pour les plans, les programmes et les projets)

Pour plus d'informations sur l'apparence et les formats de sortie des rapports, consultez la documentation Cognos.

### Envoi de rapports par courrier électronique



Cliquez sur l'icône **E-mail** (  ) pour ouvrir un formulaire dans lequel vous entrez les adresses électroniques des destinataires du rapport. Après avoir complété le formulaire, cliquez sur **OK**. Le rapport est envoyé dans le format d'affichage sélectionné.

Par exemple, si vous choisissez PDF et courrier électronique, le rapport est envoyé sous la forme d'un fichier PDF joint au message.

Entrez les informations suivantes dans la boîte de dialogue E-mail :

- **Adresses e-mail** : Entrez les adresses des destinataires, séparées par des points-virgules.

- **Objet** : Entrez l'objet du message. Par défaut, c'est le nom du rapport qui s'affiche.
- **Corps**: Entrez le message.
- **Pièces jointes** : Assurez-vous que la case **Inclure le rapport** est sélectionnée.

**Remarque** : Ne sélectionnez pas **Inclure un lien vers le rapport**. Cette option n'est pas prise en charge actuellement.

## Filtres de recherche et de sélection pour les données

Vous pouvez filtrer les données contenues dans les rapports de plusieurs façons, en fonction de ceux-ci. Les filtres de recherche et de sélection vous permettent d'effectuer une recherche et de sélectionner les résultats à utiliser dans un rapport.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utiliser des filtres pour les types de données suivants :

- Propriétaires
- Utilisateurs
- Fournisseurs
- Projets

Vous pouvez effectuer une recherche par nom ou par code de projet.

### Procédure

1. Entrez des mots clés de recherche et, si vous le souhaitez, sélectionnez l'une des options de recherche suivantes :
  - Commence par l'un de ces mots clés (par défaut)
  - Commence par le premier mot clé et contient tous les mots clés restants
  - Contient l'un de ces mots clés
  - Contient tous ces mots clés

Par exemple, si vous recherchez le code de projet **PRO1001**, vous pouvez entrer PRO ou 1001. Puis, sélectionnez **Contient l'un de ces mots clés**.

2. Cliquez sur **Rechercher**.

Le système renvoie des données qui correspondent aux critères de recherche.

3. Utilisez **Insérer**, **Supprimer**, **Sélectionner tout** et **Désélectionner tout** pour créer une liste d'éléments pour votre rapport. Déplacez les éléments à inclure dans votre rapport vers la zone de liste **Choix**, comme illustré dans l'exemple suivant :

— Projects (Optional)

**Keywords:**  
Type one or more keywords separated by spaces.

market Search

Options

**Results:**

- Brand Marketing (CMP1015)
- Database Marketing Campaign (CMP1016)
- Marketing Collateral Project (MCP1012)
- Marketing Collateral: New Day (MCP1010)
- Misc. Marketing Internal Print Jobs (ORACLE) (MCP1007)
- Summer Database Marketing Campaign (CMP1017)

Insert

Remove

**Choices:**

- 001 Tradeshow Demo (TRS1016)
- Brand Marketing (CMP1015)

Select all Deselect all

Select all Deselect all



Le rapport contient des données pour les propriétaires, les utilisateurs, les fournisseurs ou les projets qui apparaissent dans la zone de liste **Choix**.

---

## Filtres de date

Pour réduire la plage de dates définie pour votre rapport, utilisez le filtre de date.

L'option **Date la plus ancienne** n'impose aucune limitation aux dates de début de la recherche. De même, l'option **Dernière date** n'impose pas de limitation aux dates de fin. Par défaut, ces deux options sont sélectionnées, ce qui signifie que le système ne filtre pas les dates.

En entrant des dates réelles dans la zone **De** et/ou **A**, vous limitez le rapport aux tâches dont les dates sont actives dans la plage sélectionnée.

### Dates actives

Les invites de date utilisent les dates actives. Tous les projets, plans ou programmes actifs à un moment correspondant à la plage de dates spécifiée répondent aux critères du rapport.

Par exemple, si vous avez spécifié une plage de dates allant du 1er janvier au 15 mars 2015, les projets suivants répondent aux critères :

- Les projets ayant démarré le ou après le 1er janvier 2015, quelle que soit leur date de fin.
- Les projets terminés le ou avant le 15 mars 2015, quelle que soit leur date de début.

Les projets suivants ne répondent pas aux critères :

- Les projets terminés avant le 1er janvier 2015
- Les projets ayant démarré après le 15 mars 2015.

---

## Filtre de statut et de type

Les filtres de statut et de type s'appliquent aux rapports pour inclure uniquement les tâches avec l'état ou le type sélectionné.

Les options de filtre sont basées sur le modèle qui a été utilisé pour créer le projet. Pour ces filtres, sélectionnez autant d'options que vous le souhaitez.

**Remarque :** Ne sélectionner aucune option équivaut à toutes les sélectionner.

---

## Rapports multi-objets

Lorsque le package de rapports IBM Marketing Operations est installé, vous pouvez générer des rapports depuis la page Analyse.

Le tableau suivant décrit les rapports par défaut.

Tableau 47. *Rapports par défaut : page Analyse*

| Rapport                       | Description                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rapport d'activités marketing | Répertorie tous les utilisateurs connectés à Marketing Operations pendant une plage de dates définie, ainsi que le nombre total de projets créés par chaque utilisateur. |

Tableau 47. Rapports par défaut : page Analyse (suite)

| Rapport                                                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rapport sur les jalons en retard sur l'échéance           | Affiche tous les jalons dont la date d'échéance est dépassée et dont les dates de fin de tâche sont comprises dans la plage de dates sélectionnée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tâches et jalons du programme                             | Répertorie tous les jalons du programme que vous avez sélectionné dans la zone de paramètre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Santé du projet (Mensuelle)                               | Indique le pourcentage de temps que chaque état de santé a appliqué aux projets sélectionnés au cours du mois spécifié. Inclut un diagramme à barres et une grille de données pour chaque projet. Le système utilise les calculs d'état de santé quotidiens automatisés pour ce rapport. Pour afficher l'état qui a été calculé pour chaque jour, cliquez sur le diagramme à barres ou le nom du projet.                                             |
| Santé du projet (Tendance)                                | Représente la moyenne des scores de santé mensuels pour les projets sélectionnés au cours de l'année spécifiée dans un diagramme linéaire. Le système utilise les calculs d'état de santé quotidiens automatisés pour ce rapport.                                                                                                                                                                                                                    |
| Analyse de ponctualité des projets                        | Affiche les projets terminés dans le délai spécifié, ainsi que le nombre de jours d'avance ou de retard. Ces dates sont calculées en prenant la date la plus tardive dans le workflow du projet pour les colonnes cibles et pour les colonnes prévu/réel.                                                                                                                                                                                            |
| Tableau croisé des performances projet (personnalisé)     | Affiche les indicateurs de performances des projets, y compris les leads transmis, les recettes et le retour sur investissements. Les données sont agrégées par initiative et par projet, et réparties entre les unités commerciales. Ce rapport requiert le module de gestion financière.                                                                                                                                                           |
| Récapitulatif des performances des projets                | Affiche les projets et leurs données budgétaires. Ce rapport requiert le module de gestion financière.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Récapitulatif des performances des projets (personnalisé) | Affiche des projets regroupés par initiative, avec leurs données de performances en matière de budget, de coûts, de recettes, de taux de réponse et de génération de leads. Ce rapport montre comment personnaliser un exemple de rapport à l'aide d'attributs personnalisés. Ce rapport ne fonctionne que si votre administrateur de modèle implémente les exemples d'attributs personnalisés. Ce rapport requiert le module de gestion financière. |
| Tâches du projet                                          | Affiche toutes les tâches avec leur état pour le projet spécifié.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Charge (tâches) affectée aux ressources                   | Affiche les tâches qui sont affectées aux utilisateurs sélectionnés. Ce rapport renvoie pour chaque projet les tâches se trouvant dans la plage de dates spécifiée.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Récapitulatif de l'utilisation des ressources             | Affiche un récapitulatif en pourcentage d'utilisation des ressources par l'utilisateur. Sélectionnez les dates de début et de fin afin de spécifier une plage de dates pour le rapport.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Programmes du système                                     | Affiche les programmes organisés selon leur état et le type de modèle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Projets système                                           | Affiche les projets organisés selon leur état et le type de modèle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Utilisateurs système                                      | Affiche les détails de chaque utilisateur IBM Marketing Operations.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Tableau 47. Rapports par défaut : page Analyse (suite)

| Rapport                              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analyse de ponctualité des tâches    | Affiche toutes les tâches en avance ou en retard, lorsque la date de fin des tâches est comprise entre la date de début et la date de fin sélectionnées. Le rapport est organisé par nom de tâche.<br><br>Si une tâche se termine en avance, le nombre de jours d'avance s'affiche sur fond vert. Si elle se termine en retard, le nombre de jours de retard s'affiche sous la forme d'un nombre négatif sur fond rouge. |
| Récapitulatif des coûts fournisseurs | Affiche le total des dépenses facturées pour les différents fournisseurs indiqués et dans la plage de dates donnée, avec une répartition entre factures payées, approuvées et reçues. Ce rapport requiert le module de gestion financière.                                                                                                                                                                               |

## Génération du rapport d'activités marketing

Le rapport d'activités marketing présente une liste de tous les utilisateurs Marketing Operations connectés au système pendant une plage de dates définie, ainsi que le nombre total de projets créés par chacun d'eux.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer un rapport d'activités marketing, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Analyse > Analyse opérationnelle**.
2. Dans la liste des rapports, cliquez sur **Rapport d'activités marketing**.  
Un écran permettant de définir des critères de filtre s'affiche.
3. Choisissez des dates de début et de fin pour le rapport.
4. Cliquez sur **Terminer** pour créer le rapport.

#### Résultats

Le rapport contient les colonnes suivantes : Prénom, Nom de famille, Adresse e-mail, ID connexion, Nombre de projets et Nombre de sous-projets.

## Génération du rapport sur les jalons en retard sur l'échéance

Le rapport sur les jalons en retard sur l'échéance présente tous les jalons dont l'échéance est dépassée et dont les dates de fin de tâche sont comprises dans la plage de dates sélectionnée. Vous pouvez filtrer le rapport à l'aide des options de filtre de dates et de statuts.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer le rapport sur les jalons en retard sur l'échéance, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Analyse > Analyse opérationnelle**.
2. Dans la liste des rapports, cliquez sur **Rapport sur les jalons en retard sur l'échéance**.  
Un écran permettant de définir des critères de filtre s'affiche.
3. Choisissez des dates de début et de fin pour le rapport.

4. Facultatif : Définissez des filtres pour l'état des tâches et des projets.
5. Cliquez sur **Terminer** pour créer le rapport.

## Résultats

Le rapport contient une liste de jalons, regroupés par propriétaire et triés par code de projet. Le rapport contient les colonnes suivantes : Propriétaire du jalon, Code du projet, Jalon, Numéro de tâche, Etat, Nom de tâche, Date de fin, Fin prévue/réelle, Jours de retard et Remarques.

## Génération du rapport Tâches et jalons des programmes

Le rapport Tâches et jalons des programmes contient l'ensemble des jalons des projets qui font partie du programme sélectionné dans la zone de paramètre. Vous pouvez filtrer le rapport selon le type de jalon. Si vous choisissez de ne pas filtrer le rapport selon le type de jalon, toutes les tâches s'affichent.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer le rapport Tâches et jalons des programmes, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Analyse > Analyse opérationnelle**.
2. Dans la liste des rapports, cliquez sur **Tâches et jalons des programmes**.  
Un écran permettant de définir des critères de filtre s'affiche.
3. Sélectionnez une programme dans le menu déroulant **Programme**.
4. Facultatif : Sélectionnez les types de jalon du rapport. Si vous ne choisissez aucun type de jalon, le rapport contient toutes les tâches de tous les projets appartenant au programme sélectionné.
5. Cliquez sur **Terminer** pour créer le rapport.

## Résultats

Le rapport contient une liste de jalons ou de tâches, regroupés par projet et triés par date. Il contient les colonnes suivantes : le nom du projet, le type de jalon, le numéro de tâche, les dates et les efforts prévus/réels, les dates et les efforts cible, les écarts et les remarques.

La colonne Ecart contient le nombre de jours d'avance ou de retard par rapport au jalon. Si un jalon est atteint en avance, il s'affiche sur fond vert. S'il est atteint en retard, il s'affiche sous la forme d'un nombre négatif sur fond rouge.

## Génération du rapport Tableau croisé des performances projet

Le rapport Tableau croisé des performances projet affiche les indicateurs de projet de haut niveau dans un tableau croisé ainsi que plusieurs dimensions d'attributs personnalisés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Ce rapport requiert le module de gestion financière.

#### Procédure

1. Sélectionnez **Analyse > Analyse opérationnelle**.

2. Dans la liste des rapports, cliquez sur **Tableau croisé des performances projet**.  
Un écran permettant de définir des critères de filtre s'affiche.
3. Sur la première page de filtre, choisissez les projets à inclure dans le rapport.  
Pour définir d'autres filtres, cliquez sur **Invites supplémentaires** et passez à l'étape 4. Sinon, passez à l'étape 5.
4. Facultatif : Dans la deuxième page de filtre, définissez les filtres de votre choix :
  - Propriétaire du projet
  - Plage de dates du projet
  - Etat du projet
  - Type du projet : Déterminé à partir du modèle qui a été utilisé pour créer le projet

Toutes les sections des pages de filtre sont facultatives. Si vous n'entrez pas d'informations dans l'une des sections, le rapport résultant contient la charge des tâches affectées aux ressources pour tous les utilisateurs et tous les projets du système.
5. Cliquez sur **Terminer** pour créer le rapport.

## Exemple

L'exemple de rapport est un tableau croisé des indicateurs de performances des projets comprenant le nombre de leads transmis, les revenus et le retour sur investissements (ROI), cumulés par initiative et type de projet pour les unités commerciales. Il contient les informations suivantes :

- Dimensions des lignes : (1) Initiative, (2) Type de projet  
 Les données contenues dans les lignes sont regroupées par initiative. Utilisez cette zone pour classer vos programmes et vos plans. Chaque section Initiative contient des lignes correspondant à chaque type de projet contenu dans le rapport.  
 Le type de projet est déterminé par le modèle utilisé pour la création du projet. Les exemples de types de projet sont **Campagne marketing de base de données**, **Modèle de salon**, **Matériel auxiliaire marketing** et **Modèle de projet de campagne**.
- Dimension en colonne : Unité d'activité  
 Une unité d'activité est une zone de la page de création de projets et de plans. Les unités d'activité permettent de classer les projets et les plans.
- Indicateurs à afficher : nombre de leads transmis, revenus et retour sur investissement  
 Exemple de rapport Tableau croisé des performances projet :

| # Leads Passed (Actual)<br>\$ Revenue (Actual)<br>ROI (Actual) | <i>Business Units</i> |           |                             | <i>Business Unit Total</i>   |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|-----------------------------|------------------------------|
|                                                                | Credit Card           | Insurance | Investment Services         |                              |
| <b>Report Total</b>                                            |                       | 520       | 263<br>\$1,718.00<br>76.39% | 783<br>\$1,718.00<br>-72.26% |
| <b>Initiative: (No Value)</b>                                  |                       | 520       |                             | 520                          |
| <b>Project Type:</b>                                           |                       |           |                             |                              |
| <b>Project Type: Tradeshow</b>                                 |                       | 520       |                             | 520                          |
| <b>Project Type: Marketing Collateral Project</b>              |                       |           |                             |                              |
| <b>Initiative: Product Launch</b>                              |                       |           | 263<br>\$1,718.00<br>76.39% | 263<br>\$1,718.00<br>76.39%  |
| <b>Project Type: Database Marketing Campaign</b>               |                       |           | 263<br>\$1,718.00           | 263<br>\$1,718.00            |

## Génération du rapport Récapitulatif des performances des projets

Le rapport Récapitulatif des performances des projets standard répertorie les projets dans l'ordre alphabétique, avec le statut, la date et les informations budgétaires correspondants. La version personnalisée affiche des projets regroupés par initiative, avec leurs données de performances en matière de budget, de coûts, de recettes, de taux de réponse et de génération de leads.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Les deux versions de ce rapport requièrent le module de gestion financière.

La version personnalisée de ce rapport comporte également des invites et des zones personnalisées supplémentaires. Elle montre comment un rapport standard peut être personnalisé à l'aide d'attributs personnalisés et ne fonctionne que si l'administrateur de modèles implémente les attributs personnalisés.

### Procédure

1. Sélectionnez **Analyse > Analyse opérationnelle**.
2. Dans la liste des rapports, cliquez sur **Récapitulatif des performances des projets**.  
Un écran permettant de définir des critères de filtre s'affiche.
3. Sur le premier écran de filtre, choisissez les projets à inclure dans le rapport. Si vos seuls critères de filtrage sont des projets, cliquez sur **Terminer** pour exécuter le rapport.  
Pour définir d'autres filtres, cliquez sur **Invites supplémentaires** et passez à l'étape 4. Sinon, passez à l'étape 5.
4. Facultatif : Dans la deuxième page de filtre, définissez les filtres de votre choix :
  - Propriétaire du projet
  - Plage de dates du projet
  - Etat du projet
  - Type du projet : Déterminé à partir du modèle qui a été utilisé pour créer le projet

Toutes les sections des pages de filtre sont facultatives. Si vous n'entrez pas d'informations dans l'une des sections, le rapport contient les performances de tous les projets du système.

5. Cliquez sur **Terminer** pour créer le rapport.

## Résultats

Le rapport affiche la liste des projets triés par nom de projet. La version personnalisée est organisée par initiative. Le rapport contient les colonnes suivantes :

*Tableau 48. Colonnes du rapport Récapitulatif des performances des projets*

| Colonne                                                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code/nom du projet                                      | Affiche le nom et l'ID du projet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Etat                                                    | Affiche l'état de chaque projet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dates cible                                             | Affiche les dates de début et de fin cible.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Unité d'activité, Segment et Famille de produits        | Affiche l'unité d'activité, le segment et la famille de produits de chaque projet. Ces zones sont incluses dans les exemples de modèles et sont utilisées pour catégoriser les projets. Ces zones ne sont pas toutes disponibles pour tous les types de projet. Si votre rapport utilise un projet qui ne dispose pas d'une ou plusieurs de ces zones, cette colonne est ignorée (elle reste vide pour ce projet).<br><br>Ces zones ne sont disponibles que dans la version personnalisée du rapport. |
| Total budgété<br>Total prévu Coût réel                  | Affiche diverses informations budgétaires. Ces zones sont fournies à partir de l'onglet de budget de chaque projet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Revenu total                                            | Affiche les indicateurs de revenus définis pour le projet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Colonnes relatives aux taux de réponse et aux prospects | Affiche les taux de réponse et les données de génération de leads. Ces informations proviennent des indicateurs de chaque projet, disponibles dans l'onglet Suivi.<br><br>Ces zones ne sont disponibles que dans la version personnalisée du rapport.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Retour sur investissements                              | Affiche des indicateurs de retour sur investissements définis pour le projet.<br><br>Cette zone n'est disponible que dans la version personnalisée du rapport.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Génération du rapport Charge (tâches) affectée aux ressources

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer le rapport Charge (tâches) affectée aux ressources, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Analyse > Analyse opérationnelle**.
2. Dans la liste des rapports, cliquez sur **Charge (tâches) affectée aux ressources**.  
L'écran **Filtrer les ressources sur la charge de travail** apparaît.

3. Définissez les filtres de votre choix :

- Utilisateur
- Projets
- Plage de dates du projet
- Etat du projet
- Type du projet : Déterminé à partir du modèle qui a été utilisé pour créer le projet

Toutes les sections des pages de filtre sont facultatives. Si vous n'entrez pas d'informations dans l'une des sections, votre rapport contient la charge des tâches affectées aux ressources pour tous les utilisateurs et tous les projets du système.

4. Cliquez sur **Terminer** pour créer le rapport.

## Résultats

Les résultats du rapport s'affichent à l'écran si aucun autre format de sortie n'a été sélectionné. Le rapport affiche les tâches qui correspondent aux critères, regroupées par utilisateur. Le rapport contient les colonnes suivantes issues de l'onglet Workflow du projet :

Tableau 49. Colonnes du rapport Charge (tâches) affectée aux ressources

| Colonne       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom de tâche  | Nom et ID du projet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nom du projet | Nom et code du projet. Il suffit de cliquer sur le lien pour ouvrir la page récapitulative du projet, si l'administrateur du rapport a configuré l'URL d'exploration.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dates         | Dates de début et de fin prévues/réelles et cible.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Etat          | Statut de chaque tâche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| % terminé     | Progression en cours de chaque tâche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Remarques     | Remarques relatives à une tâche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Condition     | <p>Condition, basée sur les dates définies pour une tâche.</p> <p>Si la date de fin d'une tâche est ultérieure à la date de fin cible, cette colonne contient l'une des deux valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>En retard</b> : Si le statut est En cours ou Terminé et si la Date de début prévue est postérieure à la Date de début cible.</li><li>• <b>Echéance dépassée</b> : Si le statut est En cours ou Terminé et si la Date de fin prévue est postérieure à la Date de fin cible.</li></ul> <p>Pour toutes les autres tâches, cette zone est vide.</p> |

## Génération du rapport Récapitulatif des coûts fournisseurs

Le rapport Récapitulatif des coûts fournisseurs affiche le total des dépenses facturées pour les différents fournisseurs indiqués dans une plage de dates donnée, avec une répartition entre factures payées, approuvées et reçues.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Ce rapport requiert le module de gestion financière.

Pour générer le rapport Récapitulatif des coûts fournisseurs, procédez comme suit.



## Procédure

1. Sélectionnez **Analyse > Analyse opérationnelle**.
2. Dans la liste des rapports, cliquez sur **Récapitulatif des coûts fournisseurs**.  
Un écran s'affiche et vous permet de définir des critères de filtrage.
3. Définissez les filtres suivants :
  - Fournisseur
  - Plage de dates de facturation (par défaut, la date du jour)Les deux filtres sont obligatoires.
4. Cliquez sur **Terminer** pour créer le rapport.

## Résultats

Le rapport affiche un récapitulatif des factures pour chaque fournisseur, selon trois colonnes. Ces colonnes permettent de classer le montant total des factures en fonction de leur état, comme suit :

- La colonne **En attente** totalise toutes les factures dont l'état est Brouillon.
- La colonne **Payable** additionne toutes les factures dont l'état est Payable.
- La colonne **Dépense réelle** additionne toutes les factures dont l'état est Payé.

Exemple de rapport Récapitulatif des coûts fournisseurs :

|                               | Outstanding (Draft) | Payable  | Actual Spent (Paid) |
|-------------------------------|---------------------|----------|---------------------|
| All Selected Vendors          | \$0.00              | \$100.00 | \$26,452.00         |
| CATER007 - Rebecca's Catering | \$0.00              | \$0.00   | \$150.00            |
| PRINT002 - Reactivity         | \$0.00              | \$0.00   | \$5,852.00          |
| PRINT003 - Accenture          | \$0.00              | \$100.00 | \$13,500.00         |
| SECC0011 - American Security  | \$0.00              | \$0.00   | \$6,250.00          |
| SHIPP008 - Federal Express    | \$0.00              | \$0.00   | \$700.00            |

---

## Rapports à objet unique

Les rapports à objet unique sont accessibles à partir de l'onglet Analyse des projets, programmes et plans. Ces rapports ne concernent qu'un seul objet.

Le tableau ci-dessous décrit les rapports à objet unique standard et les exemples de rapport IBM Cognos mis à disposition lorsque le package de rapports IBM Marketing Operations est installé.

Tableau 50. Rapports par défaut : onglet Analyse

| Rapport                | Description                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Historique de révision | Rapport répertoriant les révisions effectuées dans l'objet en cours. Ce rapport s'affiche par défaut lorsque vous cliquez sur l'onglet Analyse des comptes, approbations, documents, plans, programmes, projets, objets marketing, demandes, équipes et factures. |
| Réponses d'approbation | Rapport pour les projets qui présente des informations sur les tâches d'approbation.                                                                                                                                                                              |

Tableau 50. Rapports par défaut : onglet Analyse (suite)

| Rapport                             | Description                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Liste récapitulative de la facture  | Rapport pour les projets et les programmes qui présente des informations récapitulatives relatives aux factures.<br><b>Remarque :</b> Ce rapport requiert le module de gestion financière.                          |
| Référence croisée d'objet marketing | Rapport sur les projets et les objets marketing qui répertorie les objets marketing référencés ou modifiés par l'objet en cours.                                                                                    |
| Liste Approbations et conformité    | Un exemple de rapport Cognos pour les projets qui affiche des informations supplémentaires sur les tâches d'approbation.                                                                                            |
| Récapitulatif du budget             | Un exemple de rapport Cognos pour les projets, programmes et plans qui affiche un récapitulatif du budget par semaine, mois ou trimestre.<br><b>Remarque :</b> Ce rapport requiert le module de gestion financière. |
| Répartition détaillée des dépenses  | Un exemple de rapport Cognos pour les projets qui affiche une répartition des dépenses du projet.<br><b>Remarque :</b> Ce rapport requiert le module de gestion financière.                                         |
| Travail affecté                     | Rapport pour les équipes qui présente les affectations de travail par équipe et par membre d'équipe.                                                                                                                |

## Affichage de l'historique de révision d'un objet

Après avoir travaillé sur un objet, vous pouvez afficher son historique de révision pour déterminer qui a créé et modifié l'objet, quelles zones ont été modifiées et quand la modification a eu lieu.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez examiner l'historique de révision des options suivants : comptes, approbations, documents, plans, programmes, projets, demandes, équipes et factures.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet **Récapitulatif** d'un objet pour afficher son historique de révision.
2. Cliquez sur l'onglet **Analyse**.

Par défaut, la page affiche l'historique de révision de l'objet, c'est-à-dire l'ensemble des modifications apportées à l'objet depuis sa création.

Vous pouvez sélectionner **Historique de révision > Type de rapport** pour afficher l'historique de révision si un autre rapport est affiché.

Notez les options suivantes :

- Pour les projets, sélectionnez **Réponses d'approbation > Type de rapport** pour afficher l'historique de révision des approbations liées aux tâches du projet.
- Pour les approbations, une entrée est créée chaque fois que le numéro de cycle d'approbation change (lorsque le propriétaire d'approbation demande une ré-approbation pour une raison quelle qu'elle soit).

Par exemple, si Catherine Contact (propriétaire d'approbation) modifie une approbation et demande une ré-approbation, une entrée similaire au message suivant est ajoutée dans l'historique de révision de l'approbation :

Catherine Contact le 15/12/2005 13:47:50 Cycle d'approbation #2 : l'approbation a fait l'objet d'une nouvelle demande et le numéro de cycle a été incrémenté.

## Génération du rapport Liste Approbations et conformité

Le rapport Liste Approbations et conformité répertorie les processus d'approbation des tâches d'approbation du workflow d'un projet. Il comprend une section dédiée aux processus d'approbation en cours, à ceux qui sont terminés et à ceux qui sont planifiés à des dates ultérieures.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer le rapport Liste Approbations et conformité, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Projets**.
2. Dans la liste des projets, sélectionnez le projet pour lequel générer le rapport.
3. Accédez à l'onglet **Analyse** du projet.
4. Sélectionnez **Type de rapport > Liste Approbations et conformité**.  
Le rapport s'affiche.

### Résultats

Il contient les informations suivantes :

Tableau 51. Colonnes du rapport Liste Approbations et conformité

| Colonne                                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Approbations : processus et progression | Affiche le numéro, le nom et l'avancement des tâches de chaque processus d'approbation répertorié. L'avancement représente le nombre d'approbations reçues par rapport au nombre total d'approbations prévues.                                                                                                                                                            |
| Éléments en cours d'approbation         | Affiche la liste des éléments à approuver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Approbateurs                            | Affiche la liste des approbateurs. Lorsqu'un approbateur est obligatoire, la mention (Requis) s'affiche en face du nom de l'approbateur.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tâche associée                          | Affiche le numéro et le nom de la tâche de workflow associés à l'approbation.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Statut                                  | Affiche le statut de l'approbation : <ul style="list-style-type: none"><li>• En cours : Le processus d'approbation est actif.</li><li>• En attente : Le processus d'approbation est provisoirement interrompu.</li><li>• Terminé : Le processus d'approbation est terminé.</li><li>• Non démarré : Le processus d'approbation n'a pas été soumis pour révision.</li></ul> |

## Génération du rapport Récapitulatif du budget par trimestre

Le rapport Récapitulatif du budget par trimestre affiche les informations budgétaires trimestrielles pour le projet, programme ou plan sélectionné pour l'exercice fiscal sélectionné. Pour les programmes et les plans, les données sont cumulées à partir des projets et des programmes contributeurs.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Ce rapport requiert le module de gestion financière.

Pour générer le rapport Récapitulatif du budget par trimestre, procédez comme suit.

### Procédure

1. Dans le menu **Opérations** menu, sélectionnez l'une des options de rapport suivantes :
  - **Projets**
  - **Programmes**
  - **Plans**
2. Cliquez sur l'onglet **Analyse**.
3. Sélectionnez **Type de rapport > Récapitulatif du budget par trimestre**.  
Le rapport de l'exercice fiscal en cours s'affiche. Si des données sont disponibles pour plusieurs années, vous pouvez choisir l'exercice à prendre en compte pour le rapport dans le menu **Exercice financier**.

### Résultats

Les données de l'exercice fiscal sélectionné sont organisées de la façon suivante :

*Tableau 52. Données du rapport Récapitulatif du budget par trimestre*

| Section           | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Table de synthèse | Cette table présente des informations budgétaires de synthèse : <ul style="list-style-type: none"><li>• Lignes : Différentes répartitions du budget, par exemple réel/restant, engagé/non engagé et prévu/disponible</li><li>• Colonnes : Total de l'exercice, puis une colonne par trimestre.</li></ul> <b>Remarque :</b> Pour les projets, le rapport ne comprend que cette table.                                                                                                                                                                                            |
| Table détaillée   | Pour les programmes et les plans, cette table contient des informations budgétaires cumulées à partir d'objets subordonnés. <ul style="list-style-type: none"><li>• Lignes : Pour un rapport de programme, chaque projet faisant partie du programme dispose d'une ligne dédiée. De la même façon, pour un rapport de plan, chaque programme dispose d'une ligne dédiée.</li><li>• Colonnes : Des colonnes dédiées au budget cumulé, aux valeurs prévues cumulées, aux valeurs engagées cumulées et aux valeurs réelles cumulées sont définies pour chaque trimestre.</li></ul> |

## Génération du rapport Répartition détaillée des dépenses

Le rapport Répartition détaillée des dépenses contient les dépenses du trimestre fiscal sélectionné.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

**Remarque :** Ce rapport requiert le module de gestion financière.

Pour générer le rapport Répartition détaillée des dépenses :

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Projets**.
2. Dans la liste des projets, sélectionnez le projet sur lequel générer un rapport.
3. Cliquez sur l'onglet **Analyse** du projet.
4. Sélectionnez **Type de rapport > Répartition détaillée des dépenses**.

Le rapport du trimestre en cours s'affiche. Si des données sont disponibles pour plusieurs trimestres, vous pouvez choisir un trimestre différent à prendre en compte pour le rapport dans le menu **Trimestre financier**.

## Résultats

Les données du trimestre sélectionné sont organisées de la façon suivante :

Tableau 53. Données du rapport Répartition détaillée des dépenses

| Section            | Description                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comptes            | Affiche trois colonnes d'informations budgétaires (montants réels, engagés et prévus) pour le compte spécifié. Les données de chaque compte sont affichées dans une ligne dédiée. La première ligne contient des données de synthèse pour tous les comptes. |
| Catégories de coût | Affiche trois colonnes d'informations budgétaires (montants réels, engagés et prévus). Les données de chaque catégorie sont affichées dans une ligne dédiée. La première ligne contient des données de synthèse pour toutes les catégories de coût.         |
| Fournisseurs       | Affiche le montant réel dépensé par fournisseur. Chaque fournisseur dispose d'une ligne dédiée. La première ligne contient le récapitulatif des données.                                                                                                    |

## Génération des rapports Travail affecté à l'équipe ou au membre de l'équipe

Les rapports Travail affecté à l'équipe ou au membre de l'équipe contiennent les approbations, les projets, les demandes de projet et les tâches associés à l'ensemble d'une équipe ou à l'un de ses membres.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer les rapports Travail affecté à l'équipe ou Travail affecté au membre d'équipe, procédez comme suit.

### Procédure

1. Accédez à l'onglet **Analyse** d'une équipe.
2. Sélectionnez le type de rapport et l'affectation de travail (approbations, projets, demandes de projet ou tâches). Si vous sélectionnez le rapport Travail affecté au membre de l'équipe, sélectionnez également le membre concerné.

Le rapport s'affiche.

### Que faire ensuite

Les informations ci-dessous sont disponibles.

Tableau 54. Données des rapports Travail affecté à l'équipe ou au membre de l'équipe

| Section       | Description                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name          | Contient le nom des approbations, des demandes de projet et des tâches ; il suffit de cliquer sur le lien pour ouvrir la page récapitulative de l'affectation du travail (si votre administrateur de rapport a configuré l'URL d'exploration arrière). |
| Nom du projet | Affiche le nom des projets ; il suffit de cliquer sur le lien pour ouvrir la page récapitulative du projet (si votre administrateur de rapport a configuré l'URL d'exploration arrière).                                                               |

Tableau 54. Données des rapports Travail affecté à l'équipe ou au membre de l'équipe (suite)

| Section                  | Description                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Code du projet           | Affiche le code du projet pour les approbations, les projets et les tâches. |
| Propriétaire du projet   | Affiche le propriétaire de projet pour les approbations et les tâches.      |
| Demandeur                | Affiche le demandeur pour les approbations et les demandes de projet.       |
| Propriétaire de la tâche | Affiche le propriétaire des tâches.                                         |
| ID demande               | Affiche l'ID des demandes de projet.                                        |
| Approbateur              | Affiche l'approbateur des approbations.                                     |
| Etat                     | Affiche l'état des approbations, projets et tâches.                         |

## Portlets de tableau de bord

Pour gérer vos tableaux de bord et y ajouter des portlets, cliquez sur **Tableau de bord > Créer un tableau de bord**.

Vous pouvez utiliser les portlets des tableaux de bord pour accéder aux fonctions d'informations et d'application dont vous avez le plus souvent besoin. Chaque tableau de bord comporte un ou plusieurs portlets qui présentent différentes manières d'accéder et de mettre à jour des informations de manière rapide et efficace :

- Les portlets de liste fournissent une liste de liens vers des éléments de Marketing Operations, tels que Approbations requérant une action, Gérer mes tâches ou Mes alertes.
- Des liens rapides permettent d'accéder en un seul clic à des options telles que Créer un projet ou Ajouter une facture.
- Les portlets de rapport vous permettent d'accéder à des rapports tels que Budget par type de projet ou Position financière marketing. Ces portlets sont disponibles si le package de rapports Marketing Operations est installé.

## Portlets de listes de Marketing Operations

Si le package de rapports Marketing Operations n'est pas installé, vous disposez néanmoins de l'accès aux portlets de liste Marketing Operations disponibles sur votre tableau de bord.

L'administrateur système choisit les portlets que les membres de votre organisation peuvent ajouter aux tableaux de bord. Pour gérer vos tableaux de bord et y ajouter des portlets, sélectionnez **Tableau de bord > Créer un tableau de bord**.

Tableau 55. Portlets de liste standard de Marketing Operations

| Rapport                          | Description                                              |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Approbations en attente d'action | Liste des approbations qui attendent votre intervention. |

Tableau 55. Portlets de liste standard de Marketing Operations (suite)

| Rapport                     | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gérer Mes tâches            | <p>Répertorie vos tâches en attente et actives ainsi que les approbations non démarrées et en cours. Une option permettant de changer le statut de chaque élément apparaît.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les tâches, vous pouvez remplacer le statut par Terminer ou Ignorer.</li> <li>• Pour les approbations Non démarrées, vous pouvez remplacer le statut par Soumettre ou Annuler.</li> <li>• Pour les approbations en cours dont vous êtes propriétaire, vous pouvez remplacer le statut par Arrêter, Terminer ou Annuler.</li> <li>• Pour les approbations en cours que vous êtes chargé de valider, vous pouvez remplacer le statut par Valider ou Rejeter.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Mes projets actifs          | Répertorie vos projets actifs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Mes alertes                 | Répertorie vos alertes Marketing Operations.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Santé de mon projet         | <p>Indique le nom, l'état de santé, le pourcentage d'avancement et le nombre de tâches qui vous sont affectées pour chaque projet qui vous appartient ou dont vous êtes réviseur ou membre. Le pourcentage d'avancement se calcule comme suit :</p> $(\text{nombre de tâches terminées} + \text{nombre de tâches ignorées} \div \text{nombre total de tâches du workflow})$ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour recalculer l'état de santé du projet, cliquez sur . L'état de santé recalculé par le système est utilisable uniquement dans ce portlet. Il ne fonctionne nulle part ailleurs dans Marketing Operations.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> Le calcul de l'état de santé du projet ne peut s'effectuer que par intervalles de 5 minutes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous avez plus de 100 projets, cliquez sur <b>Afficher tout</b> pour ouvrir la liste dans une nouvelle boîte de dialogue.</li> <li>• Pour exporter dans un fichier CSV les données de projet affichées, cliquez sur <b>Exporter</b>.</li> <li>• Vous pouvez consulter les informations récapitulatives d'un projet dans l'onglet Récapitulatif. Pour afficher d'autres indicateurs de l'état de santé du projet, cliquez sur l'indicateur du pourcentage d'avancement. Pour afficher la liste Mes tâches, cliquez sur le nombre visible dans la colonne Tâches.</li> </ul> |
| Mes demandes                | Répertorie les demandes dont vous êtes propriétaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mes tâches                  | Répertorie les tâches dont vous êtes propriétaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Projets dépassant le budget | <p>Répertorie tous les projets qui dépassent le budget pour l'année calendaire.</p> <p><b>Remarque :</b> Ce rapport requiert le module Gestion financière.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Portlets de lien rapide

Les liens rapides sont des liens prédéfinis avec les produits IBM EMM. Certains liens rapides permettent aux utilisateurs d'effectuer des actions de base dans le produit IBM EMM à l'intérieur d'un tableau de bord sans accéder au produit. Vous pouvez configurer des portlets contenant un ensemble de liens rapides que vous choisissiez.

Pour ajouter un portlet de lien rapide à l'un de vos tableaux de bord, cliquez sur **Gérer les portlets > Créer un portlet de lien rapide** puis sélectionnez les liens rapides que vous souhaitez ajouter.

Le tableau suivant décrit les liens rapides qui sont disponibles quand vous installez Marketing Operations.

*Tableau 56. Liste de portlets de lien rapide*

| Lien rapide                 | Fonction                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créer une demande de projet | Ouvrir une fenêtre instantanée dans laquelle vous pouvez choisir un modèle de projet afin de créer une demande de projet. Vous pouvez également cliquer sur <b>Continuer</b> pour ouvrir l'assistant Demande de projet dans l'application. |
| Créer un projet             | Ouvrir une fenêtre instantanée dans laquelle vous pouvez choisir un modèle de projet afin de créer un projet. Vous pouvez également cliquer sur <b>Continuer</b> pour ouvrir l'assistant Projet dans l'application.                        |
| Ajouter une facture         | Ouvrir l'assistant Ajouter une facture dans l'application.                                                                                                                                                                                 |
| Projets                     | Ouvrir la page Liste des projets dans l'application.                                                                                                                                                                                       |
| Rapports                    | Ouvrir la page <b>Analyse &gt; Analyse opérationnelle</b> .                                                                                                                                                                                |
| Bibliothèque de ressources  | Ouvrir la page Bibliothèque de ressources dans l'application.                                                                                                                                                                              |
| Approbations                | Ouvrir la page Liste des approbations dans l'application.                                                                                                                                                                                  |

## Portlets de rapport Marketing Operations IBM Cognos

Le tableau suivant décrit les portlets de tableau de bord de Marketing Operations qui sont disponibles après l'installation du package de rapports de Marketing Operations.

*Tableau 57. Portlets de rapport Marketing Operations IBM Cognos standard*

| Rapport                                         | Description                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Budget par type de projet                       | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient un diagramme à secteurs en 3D des budgets par type de projet pour l'année calendaire en cours. Ce rapport requiert le module Gestion financière.                                                 |
| Projets terminés par trimestre                  | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient un graphique à barres 3D des projets terminés avant l'échéance, à l'échéance ou en retard pour le trimestre en cours.                                                                            |
| Prévision par type de projet                    | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient un diagramme à secteurs en 3D des dépenses prévues par type de projet pour l'année calendaire en cours.                                                                                          |
| Récapitulatif des approbations du chef d'équipe | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient des données sur les approbations actives et terminées pour tous les projets en cours répertoriés dans le système.                                                                                |
| Récapitulatif des tâches du chef d'équipe       | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient des données sur les tâches actives et terminées pour tous les projets en cours.                                                                                                                  |
| Position financière marketing                   | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient un échéancier avec les montants budgétés, prévus, engagés et réels pour tous les plans quelqu'en soit l'état pour l'année calendaire en cours. Ce rapport requiert le module Gestion financière. |
| Récapitulatif de mes tâches                     | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient des données sur toutes les tâches actives et terminées associées à l'utilisateur qui visualise le rapport pour tous les projets en cours.                                                        |



Tableau 57. Portlets de rapport Marketing Operations IBM Cognos standard (suite)

| Rapport                           | Description                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Récapitulatif de mes approbations | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient des données sur les approbations actives et terminées associées à l'utilisateur qui visualise le rapport.                                                                                     |
| Projets par type de projet        | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient un graphique sectoriel de tous les projets en cours répertoriés dans le système par type de modèle.                                                                                           |
| Projets par état                  | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient un graphique à barres 3D de tous les projets en cours par état : brouillon, en cours, en attente, annulé et terminé.                                                                          |
| Projets demandés et terminés      | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient un diagramme de calendrier des demandes de projet et des projets terminés par mois. Ce rapport compte uniquement les demandes de projet avec les états suivants : Soumis, Accepté ou Renvoyé. |
| Dépense par type de projet        | Cet exemple de rapport IBM Cognos contient un diagramme à secteurs en 3D des dépenses réelles par type de projet pour l'année calendaire en cours. Ce rapport requiert le module Gestion financière.                                     |



---

## Chapitre 18. Recherches

Vous pouvez effectuer des recherches simples et avancées dans IBM Marketing Operations.

Vous pouvez effectuer une recherche simple ou avancée pour les plans, les programmes, les projets, les tâches, les documents, les approbations, les objets marketing et les factures à partir de n'importe quelle vue de la section correspondante d'IBM Marketing Operations. Une recherche dans la section Programmes extrait uniquement des programmes. Une recherche dans la section Projets extrait uniquement des projets.

### Recherches simples

Vous pouvez utiliser la fonction de recherche simple d'IBM EMM pour rechercher la plupart des objets, y compris les plans, les programmes, les projets, les documents, les approbations, les tâches et les factures. Vous pouvez effectuer ces recherches à l'aide de la zone **Rechercher** de la barre de menus située dans la partie supérieure de la fenêtre. Pour plus de détails sur cette fonction de recherche, consultez le manuel *IBM Marketing Platform - Guide de l'administrateur*. Vous pouvez utiliser cette fonction pour rechercher la plupart des objets, y compris les plans, les programmes, les projets, les documents, les approbations, les tâches et les factures.

### Recherches avancées

Vous pouvez utiliser la fonction de recherche avancée d'IBM Marketing Operations pour définir des recherches plus complexes. Ces recherches peuvent être basées sur différents critères applicables aux types d'élément que vous recherchez. Vous pouvez enregistrer les recherches avancées couramment utilisées pour gagner du temps.

Les recherches avancées fonctionnent de la même manière pour tous les objets, à l'exception des documents. Marketing Operations fournit un type de page de recherche avancée pour les documents, et un type différent pour tous les autres objets qui contiennent des fonctions de recherche avancée.

### Remarques relatives aux droits d'accès

Lorsque vous recherchez un objet, IBM Marketing Operations effectue toujours la recherche au niveau de tous les objets pour lesquels l'utilisateur dispose des droits d'affichage (par exemple, tous les projets). Cette recherche complète a lieu même si vous lancez la recherche à partir d'une vue filtrée, telle que la vue Projets actifs, ou à partir d'une recherche enregistrée.

Par exemple, votre administrateur système ne vous a pas donné accès à l'onglet Workflow d'un modèle de projet. Même si vous êtes membre du projet, les tâches du projet qui est créé à partir de ce modèle ne figurent pas dans les résultats d'une recherche de type Toutes les tâches. Cependant, si une ou plusieurs tâches de ce projet vous sont affectées, ces projets s'affichent indépendamment de vos droits d'accès.

---

## Recherches de grille

En mode de recherche avancée, les attributs de grille figurent dans la liste des attributs disponibles à ajouter à une recherche. La recherche identifie tous les modèles de projet actifs, sans tenir compte du fait que des projets ou des objets marketing aient été créés, ou non, à partir de ces modèles.

Par exemple, supposons que votre système contienne les éléments suivants :

- Un modèle de projet nommé "Salon professionnel", qui est actif.
- Un onglet Fournisseurs disponible pour les modèles Salon professionnel.
- L'onglet Fournisseurs contient une grille. L'une des colonnes de la grille a le titre **URL fournisseur**.

Dans l'écran de recherche avancée pour les projets, vous pouvez sélectionner **URL fournisseur** lorsque vous choisissez une condition pour la recherche. L'attribut **URL fournisseur** figure dans la liste, même si votre système ne contient pas de projet "Salon professionnel".

Une fois qu'un modèle est supprimé, ses attributs de grille ne sont plus disponibles en tant que critères de recherche. Vous pouvez rechercher des attributs dans un modèle désactivé et sélectionnant un modèle désactivé, ou **Tout désactivé**, dans l'écran de recherche avancée.

---

## Recherches d'attributs d'objet

Vous pouvez rechercher des attributs contenus dans des objets marketing qui sont liés à d'autres objets marketing ou à des projets.

Par exemple, supposons que vous ayez des projets liés à des objets marketing contenant un attribut que vous souhaitez rechercher. Les projets liés aux objets marketing sont du type "Matériel auxiliaire marketing". Ces objets marketing sont du type "Supports" et contiennent un attribut **Coût**, qui est le coût des supports.

Dans la page des projets, vous pouvez effectuer une recherche avancée qui renvoie des projets en fonction des critères définis pour l'attribut **Coût**.

---

## Recherche dans une bibliothèque de documents numériques

Utilisez la recherche avancée de documents pour rechercher des informations dans des zones spécifiques renseignées par le propriétaire lors de la création ou de la modification des documents.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour effectuer une recherche avancée dans une bibliothèque de documents numériques, procédez comme suit.

### Procédure

1. Sélectionnez **Opérations > Documents**.
2. Sélectionnez la bibliothèque de documents numériques à explorer.

3. Cliquez sur l'icône **Rechercher/filtrer** ().  
L'écran Recherche de documents s'affiche.

4. Renseignez les zones en fonction de ce que vous souhaitez rechercher.
5. Cliquez sur **Rechercher**.

## Résultats

Les éléments correspondant aux critères de recherche s'affichent dans la page de la liste Documents.

---

## Recherche d'objets autres que des documents

Utilisez la recherche avancée pour rechercher des objets qui ne sont pas des documents.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

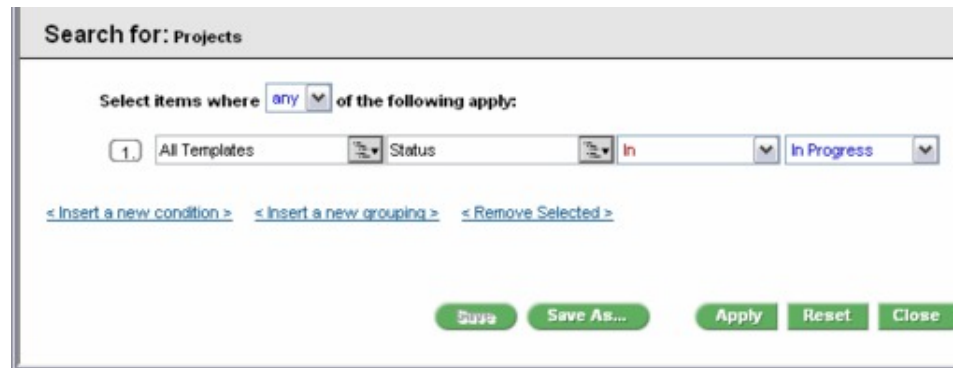
Pour effectuer une recherche avancée (sauf pour les documents), procédez comme suit.

### Procédure

1. Ouvrez la page de liste du type d'objet à rechercher. Par exemple, ouvrez la page de liste d'un projet ou d'une tâche.

2. Cliquez sur l'icône **Rechercher** ().

La page Recherche avancée s'affiche :



3. Sélectionnez un modèle sur lequel baser la recherche. La liste regroupe les modèles du type d'objet en Tous les modèles, Tout activé et Tout désactivé.

**Remarque :** Cette liste n'apparaît pas si un seul modèle est disponible pour le type d'objet.

4. Sélectionnez un attribut sur lequel baser la recherche. Les attributs sont répertoriés dans l'ordre alphabétique.
5. Sélectionnez un opérateur de recherche. Les opérateurs disponibles dépendent du type d'attribut que vous avez sélectionné pour la recherche.
6. Sélectionnez ou entrez une valeur.
7. Répétez les étapes 3 à 6, si nécessaire, pour ajouter des critères à votre recherche avancée.
8. Si vous spécifiez plusieurs critères, indiquez si vous souhaitez rechercher des objets correspondant à l'un de vos critères ou à tous les critères.
9. Facultatif : Cliquez sur **Enregistrer sous** pour enregistrer la recherche.

Les administrateurs peuvent également publier la recherche en cochant la case **Publier** de la boîte de dialogue Enregistrer sous. Les recherches publiées sont accessibles à tous les utilisateurs Marketing Operations.

10. Cliquez sur **Appliquer** pour effectuer la recherche en fonction de vos critères.

---

## Regroupement et réorganisation des critères de recherche

Lorsque vous définissez des critères de recherche, vous pouvez réorganiser le regroupement et l'ordre de chaque condition de recherche.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour regrouper et réorganiser les critères de recherche, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Pour déplacer une condition, positionnez le curseur sur le bouton portant son numéro.  
Le curseur prend la forme d'une double flèche verticale. L'infobulle Faire glisser pour déplacer cette condition à un autre endroit de la requête s'affiche.
2. Faites glisser la condition vers l'emplacement auquel vous souhaitez l'insérer. La ligne rouge indique l'emplacement auquel la condition va être insérée.
3. Une fois la condition correctement positionnée, relâchez le bouton de la souris pour la déposer dans son nouvel emplacement.

**Remarque :** Vous pouvez faire glisser et déposer des critères de recherche à n'importe quel niveau.

---

## Opérateur Pas dans

L'opérateur **Pas dans** renvoie toutes les instances des objets qui n'ont pas la valeur de l'attribut spécifié dans la recherche ou qui ne contiennent pas l'attribut.

### Modèles et attributs

Les objets IBM Marketing Operations (plans, programmes et projets) sont créés à partir de modèles.

Les modèles comportent des définitions d'attributs, par exemple **type\_brochure**. Les attributs des instances de projet créées à partir du même modèle peut avoir des valeurs différentes. Par exemple, TS001 peut avoir **Trois volets** défini comme type de brochure, tandis que TS002 aura **Deux volets**.

Dans une installation IBM Marketing Operations standard, il existe plusieurs modèles de projet, et un attribut particulier peut être présent dans certains modèles et absent dans d'autres.

### Comportement de l'opérateur Pas dans

Par exemple, si vous recherchez "tous les fruits ne possédant pas de pépins noirs", votre recherche renvoie les fruits qui ne possèdent pas de pépins noirs et les fruits sans pépins. (Les fruits sans pépins n'ont pas de pépins noirs.)

Etudions l'exemple suivant :

- Modèle1 comporte l'onglet personnalisé **Entreprise**, qui contient l'attribut **Division**.
- Modèle2 ne comporte pas l'onglet personnalisé **Entreprise**. Il ne contient donc pas l'attribut **Division**.
- Deux projets sont créés à partir de Modèle1.
  - Pour Projet1, la valeur de **Division** est "Assurance".
  - Projet2 est créé avec "Banque" comme valeur de l'attribut **Division**.
- Deux projets sont créés à partir de Modèle2 : Projet3 et Projet4.

Si vous créez une recherche avec les critères suivants, elle renvoie Projet2, Projet3 et Projet4 car, pour aucun de ces projets, Division = Assurance.

[Tous les modèles]-> [Division]-> [Pas dans]-> [Assurance]

## Page de recherche avancée de documents

Lorsque vous cliquez sur **Recherche avancée** dans une page de liste de documents numériques, le système affiche une page contenant les zones ci-dessous.

Tableau 58. Options de recherche avancée des documents numériques

| Zone             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom du document  | Permet de faire des recherches dans la zone <b>Nom du document</b> de tous les documents existants. IBM Marketing Operations recherche les noms de tous les documents contenant la chaîne de texte que vous entrez. Vous pouvez utiliser les caractères génériques standard suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• * - pour rechercher n'importe quelle chaîne</li> <li>• ? - pour rechercher n'importe quel caractère</li> </ul> |
| ET<br>OU         | Sélectionnez un opérateur booléen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ET : Renvoie les éléments contenant tous les mots de la zone <b>Nom du document</b>.</li> <li>• OU : Renvoie les éléments contenant l'un des mots de la zone <b>Nom du document</b>.</li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| Code du document | Permet de faire des recherches dans la zone <b>Code du document</b> de tous les documents existants. IBM Marketing Operations recherche tous les codes contenant la chaîne que vous entrez.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Description      | Permet de rechercher du texte dans la zone <b>Description</b> de tous les documents existants. IBM Marketing Operations recherche dans toutes les zones de description les caractères que vous entrez.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Statut           | Permet de sélectionner tout ou partie des statuts à rechercher (brouillon, finalisé ou verrouillé).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Expire avant     | Entrez une date. IBM Marketing Operations recherche tous les documents dont la date d'expiration correspond ou est antérieure à la date définie.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nom du dossier   | Permet d'entrer une partie ou la totalité du nom d'un dossier dans lequel effectuer des recherches. IBM Marketing Operations recherche les noms de tous les dossiers contenant la chaîne de texte que vous entrez et recherche des documents dans ces dossiers.                                                                                                                                                                                |
| Mots clés        | Permet de faire des recherches dans la zone <b>Mots-clés</b> de tous les documents. IBM Marketing Operations recherche les mots clés contenant la chaîne de texte que vous entrez.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Propriétaires    | Sélectionnez un ou plusieurs propriétaires pour rechercher des documents leur appartenant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Tableau 58. Options de recherche avancée des documents numériques (suite)

| Zone                       | Description                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom de version             | Pour rechercher dans la zone <b>Nom de version</b> de tous les documents. IBM Marketing Operations recherche toutes les versions contenant la chaîne de texte que vous entrez.                               |
| Instructions d'utilisation | pour rechercher dans la zone <b>Instructions d'utilisation</b> de tous les documents. IBM Marketing Operations recherche toutes les instructions d'utilisation contenant la chaîne de texte que vous entrez. |

## Page de recherche avancée d'objets autres que des documents

Lorsque vous cliquez sur **Rechercher** dans la page de liste de la plupart des objets IBM Marketing Operations, le système affiche une page contenant les zones suivantes.

Tableau 59. Options de recherche avancée d'autres objets

| Commande                            | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rechercher                          | Entrez un texte indiquant les objets que vous recherchez.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sélectionner des éléments           | Indiquez si la recherche doit correspondre à tout ou partie des critères. La valeur par défaut est Tous.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Condition                           | <p>Créez une condition de recherche en spécifiant les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le modèle sur lequel est basée la condition.</li> <li>• Sélectionnez l'attribut à rechercher.</li> <li>• Sélectionnez l'opérateur de recherche.</li> <li>• Entrez la valeur du critère.</li> </ul> <p>Par exemple, vous recherchez les projets dont le nom contient le mot Marketing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez <b>Tout activé</b> pour effectuer une recherche sur tous les modèles de projet activés.</li> <li>• Sélectionnez <b>Nom du projet</b>.</li> <li>• Sélectionnez <b>Contient</b>.</li> <li>• Saisissez <b>Marketing</b>.</li> </ul> |
| Regroupement                        | <p>Créez un regroupement pour les résultats de la recherche en spécifiant les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez <b>tous les</b> ou <b>l'un des</b> pour les critères de regroupement.</li> <li>• Entrez le reste des critères de regroupement comme décrit pour la création de la condition.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Insérer une nouvelle condition      | Insérez une nouvelle ligne permettant d'entrer une condition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Insérer une nouvelle sous-condition | Insérez une nouvelle ligne permettant de regrouper les critères de recherche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Supprimer les éléments sélectionnés | Supprimez les conditions ou les regroupements sélectionnés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Enregistrer sous                    | Enregistrez vos critères en tant que recherche nommée. Les administrateurs IBM Marketing Operations peuvent publier une recherche en cochant la case <b>Publier</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Appliquer                           | Effectuez la recherche en fonction des critères indiqués.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



Tableau 59. Options de recherche avancée d'autres objets (suite)

| Commande      | Description                                                                         |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Réinitialiser | Réinitialisez la boîte de dialogue pour effacer les critères que vous avez définis. |
| Fermer        | Fermez la boîte de dialogue sans exécuter la recherche.                             |

## Recherches enregistrées

Vous pouvez enregistrer n'importe quelle recherche avancée en cliquant sur **Enregistrer sous** dans la page Recherche avancée. Les recherches enregistrées ne sont disponibles que pour les plans, les programmes, les projets et les objets marketing.

Il existe deux types de recherche enregistrée : non publiée et publiée. Les recherches enregistrées non publiées ne sont accessibles qu'à l'utilisateur qui les a enregistrées. Les recherches enregistrées publiées sont accessibles à tous les utilisateurs. Seul un administrateur IBM peut publier des recherches enregistrées.

### Accès aux recherches enregistrées

Après avoir enregistré une recherche, vous pouvez y accéder et la réexécuter à l'aide des mêmes critères. Vous pouvez accéder aux recherches enregistrées de deux manières :

- Dans le menu **Action** de la page de la liste d'objets
- Dans la page de la liste, lorsque vous visualisez tous les objets de ce type en sélectionnant **Tous les [éléments]** dans le menu **Action**

Par exemple, les recherches enregistrées de projets sont disponibles dans la page Liste de projets lorsque vous affichez tous les projets et toutes les demandes. Si votre système contient des recherches enregistrées publiées, celles-ci sont répertoriées avec vos recherches enregistrées non publiées.

### Configuration de l'ordre de tri dans les recherches enregistrées

Lorsque vous enregistrez une recherche, l'ordre de tri affiché dans la colonne de tri de la page à partir de laquelle vous effectuez la recherche devient l'ordre de tri par défaut dans la recherche enregistrée.

**Remarque :** Si vous créez une recherche enregistrée à partir d'une autre recherche enregistrée comportant des colonnes facultatives, les colonnes facultatives ne sont pas incluses. Si la colonne de tri de la recherche d'origine était facultative, la colonne de tri de la deuxième recherche enregistrée reprend la configuration par défaut. La colonne de tri n'existe pas dans la nouvelle recherche enregistrée.

Vous pouvez modifier la colonne et l'ordre de tri d'une recherche non publiée en procédant ainsi :

1. Modifiez la colonne et l'ordre de tri dans la page de liste
2. Accédez à la recherche enregistrée
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour mettre à jour la recherche

Cette option ne s'applique qu'aux recherches non publiées. La modification de la colonne ou de l'ordre de tri d'une recherche publiée ne peut être faite que par un

administrateur IBM, qui doit annuler la publication de la recherche, modifier le tri, republier la recherche.

## Affichage d'une recherche enregistrée

Vous pouvez afficher toutes les recherches publiées et non publiées que vous avez enregistrées.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher une recherche enregistrée, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Ouvrez la page de liste d'un type d'objet.
2. Cliquez sur **Tous les <objets>** (où <objets> représentent des projets/demandes, programmes ou plans).  
Vos recherches enregistrées et toutes les recherches publiées apparaissent sous forme de dossiers en haut de l'écran.
3. Cliquez sur le dossier qui contient les résultats de la recherche que vous souhaitez afficher.

**Remarque :** Les recherches enregistrées sont également disponibles à partir du menu de l'icône **Actions**.

## Suppression d'une recherche enregistrée

Vous ne pouvez supprimer que vos propres recherches enregistrées. Vous ne pouvez pas sélectionner d'autre recherche.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas supprimer une recherche enregistrée présentant l'une des caractéristiques suivantes :

- Recherche créée par un autre utilisateur
- Recherche par défaut dans un calendrier, un projet ou une tâche
- Recherche sur le système
- Recherche Publiée
- Recherche utilisée actuellement par l'utilisateur

#### Procédure

1. Ouvrez la page de liste d'un type d'objet.
2. Cliquez sur l'icône **Actions** () et sélectionnez la recherche ou les recherches que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer la sélection** pour retirer les recherches sélectionnées.

---

## Chapitre 19. Alertes et tableau de messages

Les alertes et le tableau de messages vous permettent de communiquer des informations aux autres utilisateurs de IBM Marketing Operations. Les alertes et les tableaux de messages sont disponibles pour les plans, les programmes, les projets, les demandes, les documents, les comptes, les approbations, les factures, les tâches, les équipes et les objets marketing.

Vous pouvez utiliser des alertes pour communiquer des informations à des personnes spécifiques sur l'état d'un objet ou sur une action que l'utilisateur doit entreprendre. Les abonnements aux alertes par défaut sont définis par les administrateurs, mais peuvent être remplacés, suivant l'objet, par les propriétaires et les participants des objets spécifiques.

Pour les tâches du workflow, les alertes peuvent être brèves ou détaillées.

Le tableau de messages vous permet de partager des informations avec d'autres membres de l'équipe ou avec le propriétaire d'un objet.

---

### Page Alertes

Lorsque vous recevez une alerte, accédez à la page Alertes pour l'afficher. Les alertes sont également envoyées aux adresses e-mail des utilisateurs concernés (pour les utilisateurs qui disposent d'une adresse électronique valide configurée).

Pour connaître la liste détaillée des événements susceptibles de déclencher une alerte et pour plus d'informations sur la configuration des alertes, voir le manuel *IBM Marketing Operations - Guide d'administration*.

Pour afficher les alertes, connectez-vous et cliquez sur l'icône **Alertes** (  ). Cliquez sur ou faites défiler l'icône d'alertes pour afficher un menu déroulant séparant les alertes de vos applications installées. Le nombre d'alertes apparaît à gauche de chaque nom d'application. Une fois que vous avez choisi de quelle application vous souhaitez afficher les alertes, la page affiche les informations suivantes :

*Tableau 60. Colonnes de la page Alertes*

| Colonne          | Description                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En-tête de page  | Nombre d'alertes non lues, entre parenthèses, et nombre total d'alertes.                                                                                                                                                                            |
| Case à cocher    | Sélectionnez les alertes pour une action spécifique, par exemple, sélectionnez les alertes correspondant aux suppressions.<br><br>Cochez la case de la première ligne, en regard du libellé Texte du message, pour sélectionner toutes les alertes. |
| Texte du message | Texte de l'alerte                                                                                                                                                                                                                                   |
| Date/Heure       | Date et heure de l'événement qui a déclenché l'alerte                                                                                                                                                                                               |

Vous pouvez réaliser les actions suivantes de puis la page Alertes :

Tableau 61. Contrôles de la page Alertes

| Lien/Bouton                                                                       | Description                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Sélectionnez l'icône en forme d'enveloppe jaune en regard d'une alerte pour la marquer comme lue.<br><br>Une fois que vous avez cliqué sur l'icône, l'alerte est désactivée. Sélectionnez de nouveau l'icône pour marquer l'alerte comme non lue. |
| Titre de l'alerte                                                                 | Cliquez sur le lien de l'alerte pour accéder à l'objet qui correspond au sujet de l'alerte.<br><b>Remarque :</b> La page Alertes reste ouverte pendant la consultation des informations dans une autre fenêtre.                                   |
| Pages                                                                             | Cliquez sur un numéro de page pour afficher la page d'alertes correspondante.                                                                                                                                                                     |
| Supprimer la sélection                                                            | Cliquez sur ce bouton pour supprimer les alertes sélectionnées.                                                                                                                                                                                   |
| Supprimer tout                                                                    | Cliquez sur ce bouton pour supprimer toutes vos alertes.                                                                                                                                                                                          |
| Marquer tout comme lu                                                             | Cliquez sur ce bouton pour marquer toutes vos alertes comme lues (ces alertes seront grisées). Un écran de confirmation apparaît pour vous assurer que vous voulez marquer toutes les alertes comme lues.                                         |
| Marquer tout comme non lu                                                         | Si vous n'avez pas d'alertes non lues, cliquez sur ce lien pour marquer toutes vos alertes comme non lues.                                                                                                                                        |
| Fermer                                                                            | Cliquez sur ce bouton pour fermer la page Alertes.                                                                                                                                                                                                |

## Alertes sur une adresse électronique externe

Vous pouvez recevoir des alertes sur une adresse électronique qui se trouve en dehors du domaine de votre organisation.

Si votre adresse électronique est hors du domaine de l'organisation dans laquelle IBM Marketing Operations est installé, vous devez modifier votre serveur SMTP afin de recevoir des alertes. Ajoutez l'adresse IP du serveur Marketing Operations dans la liste d'adresses IP autorisées par le relais.

## Commentaires associés aux alertes

Les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires à certaines alertes avant que le système ne les envoie.

Pour de nombreux événements, le système envoie des alertes basées sur des actions effectuées par les utilisateurs.

Par exemple, lorsque le propriétaire d'un projet démarre celui-ci, le système envoie des alertes à tous ses membres. Le propriétaire du projet peut ajouter des commentaires à l'alerte avant que le système ne l'envoie. Le système ouvre une boîte de dialogue contenant le texte de l'alerte. L'utilisateur peut y ajouter des commentaires. Lorsqu'il ferme la boîte de dialogue, le système envoie l'alerte, y compris les commentaires.

Pour les événements ci-dessous, les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires à l'alerte avant que le système ne l'envoie :

Tableau 62. Vous pouvez ajouter des commentaires aux alertes pour les événements suivants :

| Objet             | Événements                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Demande de projet | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une demande de projet est soumise.</li> <li>• Une demande de projet est acceptée.</li> <li>• Une demande de projet est renvoyée.</li> <li>• Une demande de projet est annulée.</li> </ul>                                                                              |
| Projet            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un projet est démarré.</li> <li>• Un projet est mis en attente.</li> <li>• Un projet est redémarré.</li> <li>• Un projet est terminé.</li> <li>• Un projet est annulé.</li> <li>• Un projet est placé dans l'état non démarré.</li> </ul>                              |
| Programme         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un programme est démarré.</li> <li>• Un programme est mis en attente.</li> <li>• Un programme est redémarré.</li> <li>• Un programme est terminé.</li> <li>• Un programme est annulé.</li> </ul>                                                                       |
| Plan              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un plan est démarré.</li> <li>• Un plan est mis en attente.</li> <li>• Un plan est redémarré.</li> <li>• Un plan est terminé.</li> <li>• Un plan est annulé.</li> </ul>                                                                                                |
| Approbation       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un processus d'approbation est démarré.</li> <li>• Un processus d'approbation est mis en attente.</li> <li>• Un processus d'approbation est redémarré.</li> <li>• Un processus d'approbation est terminé.</li> <li>• Un processus d'approbation est annulé.</li> </ul> |
| Document          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un document est défini à l'état de brouillon.</li> <li>• Un document est verrouillé.</li> <li>• Un document est finalisé.</li> <li>• Un document est archivé.</li> </ul>                                                                                               |
| Facture           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une facture est marquée comme payable.</li> <li>• Une facture est marquée comme payée.</li> <li>• Une facture est à redéfinie à l'état de brouillon.</li> <li>• Une facture est annulée.</li> </ul>                                                                    |
| Objet marketing   | Le statut d'un objet marketing a changé.                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Abonnement aux alertes d'un objet

Les utilisateurs peuvent remplacer les paramètres par défaut d'un plan, programme, projet ou demande de projet. En remplaçant ces paramètres par défaut, vous pouvez contrôler les alertes reçues par chaque propriétaire d'objet et participant.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des droits sont configurés pour au moins un des onglets d'un projet ou d'une demande, le système filtre les alertes. Par exemple, les alertes relatives aux fichiers joints ne sont pas envoyées aux utilisateurs qui n'ont pas accès à l'onglet Fichiers joints d'un projet.

### Procédure

1. Ouvrez l'objet pour lequel vous souhaitez changer les abonnements aux alertes.
2. Cliquez sur l'icône **Communiquer** () et sélectionnez **S'abonner aux alertes**.
3. Dans la liste des alertes, sélectionnez l'alerte à modifier. Vous pouvez définir ou supprimer des abonnements aux alertes pour chaque type d'utilisateur : **Propriétaire** ou **Participant**. Les entrées possibles sont les suivantes :

| Option       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Coche</b> | L'utilisateur reçoit l'alerte ou l'alarme.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Vide</b>  | L'utilisateur ne reçoit pas l'alerte ou l'alarme.                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>S.O.</b>  | Vous n'avez pas indiqué de membres de l'équipe pour ce niveau d'accès (par exemple, Participant au programme) lorsque vous avez créé l'objet. Après avoir ajouté des membres de l'équipe avec le niveau d'accès correspondant, vous pouvez paramétrer des alertes pour ce niveau. |

4. Cliquez sur **Accepter** pour enregistrer vos modifications ou sur **Annuler** pour laisser les paramètres d'alerte inchangés.

---

## Alertes brèves et détaillées sur les tâches

Lorsqu'une personne modifie un workflow, elle fait de nombreux changements susceptibles d'avoir une incidence sur des tâches, des membres et des dates. Vous pouvez définir si les utilisateurs reçoivent des alertes détaillées ou brèves en cas de modification des workflows.

Marketing Operations permet d'envoyer des alertes brèves et détaillées par courrier électronique :

- Mode d'alerte brève : La notification informe les utilisateurs que des modifications ont été apportées au workflow. Dans certains cas, la zone modifiée et la nouvelle valeur sont indiquées.
- Mode d'alerte détaillée : La notification contient une section pour chaque tâche modifiée. Pour chaque modification, les valeurs précédentes et actuelles sont répertoriées dans l'alerte.

Prenez connaissance des restrictions suivantes :

- Lorsqu'un projet est configuré de sorte que des alertes détaillées soient envoyées aux propriétaires et aux participants, les modifications apportées aux tâches de workflow entraînent l'envoi d'une alerte détaillée aux propriétaires du projet et aux membres de la tâche concernés. Aucune alerte brève relative aux tâches de workflow, telle que l'affectation ou le démarrage d'une tâche, n'est envoyée.
- Lorsqu'un projet est configuré de sorte que les alertes détaillées ne soient envoyées qu'aux propriétaires, la modification des tâches du workflow entraîne

L'envoi d'une alerte détaillée aux propriétaires du projet uniquement. Les membres de la tâche concernés reçoivent des alertes brèves.

## Niveau d'alerte des tâches

Votre administrateur peut sélectionner l'alerte **Notification de modification de workflow détaillée**. Si c'est le cas, par défaut, des alertes détaillées sont envoyées pour tous les projets. Les propriétaires et les membres des projets peuvent remplacer la configuration par défaut d'un projet individuel, en modifiant la valeur du paramètre **Notification de modification de workflow détaillée** dans la fenêtre d'abonnement aux alertes de chaque projet.

## Événements de groupe impliquant l'envoi d'alertes détaillées

Les modifications apportées au workflow et d'autres actions peuvent entraîner l'envoi d'alertes de tâche si un projet est configuré pour envoyer des alertes détaillées.

Le tableau suivant décrit les actions qui génèrent des alertes :

Tableau 63. Actions donnant lieu à des alertes

| Onglet       | Actions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personnes    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si un utilisateur utilise la fonction de recherche et remplacement pour modifier un workflow, IBM Marketing Operations envoie une alerte aux propriétaires des tâches précédentes et nouvelles.</li><li>• Si un utilisateur clique sur <b>Affecter un travail par rôle</b>, Marketing Operations envoie une alerte à chacune des tâches affectées (ou non affectées) de l'utilisateur.</li></ul> |
| Tâches       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si un utilisateur clique sur <b>Terminer la sélection, Ignorer la sélection</b> ou <b>Réaffecter la sélection</b>, IBM Marketing Operations envoie une alerte indiquant les tâches affectées.</li><li>• Si un utilisateur édite une tâche à partir de l'écran, Marketing Operations envoie une alerte indiquant les modifications apportées à la tâche.</li></ul>                                |
| Équipes      | Si un gestionnaire ou membre d'équipe réaffecte des tâches, IBM Marketing Operations envoie une alerte aux propriétaires des tâches précédentes et nouvelles.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Approbations | Si un utilisateur édite une tâche d'approbation faisant partie d'un workflow, IBM Marketing Operations envoie une alerte indiquant les modifications apportées à la tâche.                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Exemples d'alertes brèves et détaillées

Les exemples suivants montrent les deux types d'alerte : brèves et détaillées.

L'exemple suivant est un e-mail susceptible d'être envoyé à un utilisateur lorsque le projet est configuré pour envoyer des alertes brèves :

Objet : mise à jour du workflow du projet : "Projet 0004 (TRS1022)"  
Projet mis à jour : "Projet 0004 (TRS1022)"  
Par : asm admin  
Date : Lundi 15 octobre 2007 à 13:38:24 EST  
Commentaire : Onglet "Workflow" mis à jour.  
Description : Salon pour la 1ère banque mutualiste de Fred  
Cliquez sur  
<http://svr01:7001/MktOps/affiniumplan.jsp?cat=projecttabs&projectid=103> pour accéder au projet.

L'exemple suivant est un e-mail susceptible d'être envoyé à un utilisateur lorsque le projet est configuré pour envoyer des alertes détaillées :

Objet : mise à jour du workflow du projet : "Projet 0004 (TRS1022)"  
Mise à jour du workflow du projet : "Projet 0004 (TRS1022)"  
Par : asm admin  
Date : Lundi 15 octobre 2007 à 13:38:24 EST  
Tâche : 1.1 Déterminer les objectifs et le thème (Code de tâche : <vide>)  
Date de début prévue remplacée par 01/11/2007 9:00:00, à la place du 17/10/2007 09:00:00  
Notes remplacées par Mes nouvelles notes Ajoutées..... à la place de Nouvelles notes ajoutées  
Pourcentage d'achèvement remplacé par 6 à la place de 3  
Date de fin prévue remplacée par 05/11/2007 17:00:00, à la place du 19/10/2007 17:00:00  
Membres remplacés par rm\_user3, rm\_user2, à la place d'asm admin  
Tâche : 1.2 Coûts estimatifs (1.1,1.1) (Code de tâche : <vide>)  
Date de début prévue remplacée par 06/11/2007 9:00:00, à la place du 22/10/2007 09:00:00  
Notes remplacées par Mes nouvelles notes Ajoutées..... à la place de Nouvelles notes ajoutées  
Pourcentage d'achèvement remplacé par 25 à la place de 10  
Date de fin prévue remplacée par 07/11/2007 17:00:00, à la place du 23/10/2007 17:00:00  
Membres remplacés par rm\_user3, rm\_user2, à la place d'asm admin  
:  
:  
Cliquez sur  
<http://svr01:7001/MktOps/affiniumplan.jsp?cat=projectworkflow&projectid=103> pour accéder au projet.

---

## Publication d'un message sur le tableau de messages

Le tableau de messages vous permet de poster et lire des messages relatifs à un objet plan, de programme, de projet, de document, de compte, d'approbation ou de facture spécifique. Vous pouvez utiliser cette fonction pour communiquer des informations relatives à l'objet. Lorsque vous postez un message sur le tableau de messages, tous les utilisateurs autorisés à accéder à cet objet peuvent visualiser le message posté.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour poster un message sur le tableau de messages, procédez comme suit.

#### Procédure

1. Ouvrez la page de liste correspondant au type d'objet pour lequel vous souhaitez publier un message. Par exemple, cliquez sur **Opérations > Comptes**. Vous pouvez poster des messages pour des plans, des programmes, des projets, des documents, des comptes, des approbations ou des factures.
2. Cliquez sur le plan, le programme, le projet, le compte, l'approbation ou la facture pour lequel vous souhaitez poster un message.
3. Cliquez sur **Communiquer** () dans la barre d'outils IBM Marketing Operations et sélectionnez **Poster un message**.  
La fenêtre Messages s'affiche.
4. Entrez votre message.
5. Sélectionnez une option de distribution.  
Par défaut, vous recevez également une alerte par courrier électronique lorsque vous postez un message.



6. Cliquez sur **Poster un commentaire**.

La fenêtre Messages contient tous les commentaires postés pour cet objet. Votre nouveau commentaire apparaît en haut de la liste.

Si vous avez choisi une option de courrier électronique, votre message inclut une ligne répertoriant les destinataires du courrier électronique, par exemple :  
(cc'd to Mary Manager, Connie Contact, aartiste@mycompany.com)

Les noms complets sont affichés pour les utilisateurs qui sont identifiés dans IBM Marketing Platform, sinon, c'est l'adresse électronique qui est affichée.

7. Cliquez sur **Fermer** si ce commentaire est le seul que vous vouliez poster maintenant, ou cliquez sur **Poster un commentaire** pour poster un autre commentaire.

IBM Marketing Operations poste le message sur le tableau de messages et envoie les messages électroniques demandés. Les messages électroniques contiennent le texte que vous avez posté et un lien vers l'objet que vous avez identifié en tant qu'objet.

---

## Lecture d'un message sur le tableau de messages

Vous pouvez lire des messages que vous avez précédemment postés sur le tableau de messages, si vous êtes autorisé à afficher cet objet. Les messages peuvent être postés pour des plans, programmes, projets, documents, comptes, approbations ou factures.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour lire un message sur le tableau de messages, procédez comme suit.

### Procédure

1. Ouvrez la page de liste correspondant au type d'objet pour lequel vous souhaitez lire un message. Par exemple, cliquez sur **Opérations > Comptes**.  
Vous pouvez poster ou lire des messages pour des plans, des programmes, des projets, des documents, des comptes, des approbations ou des factures.
2. Cliquez sur le plan, le programme, le projet, le document, le compte, l'approbation ou la facture dont vous souhaitez lire les messages.
3. Cliquez sur l'icône **Communiquer** () et sélectionnez **Lire les messages**.  
La fenêtre Messages affiche tous les messages du tableau de messages relatifs à cet objet.
4. Cliquez sur **Fermer** pour quitter le tableau de messages ou sur **Poster un commentaire** pour répondre à un message posté.



---

## Comment contacter le support technique IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'IBM. Pour permettre une résolution efficace et rapide du problème, réunissez les informations nécessaires avant de passer votre appel.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

### Informations à réunir

Avant de contacter le support technique d'IBM, rassemblez les informations suivantes :

- Une brève description de la nature du problème rencontré
- Les messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- Les fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit, que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations sur le système".

### Informations sur le système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page A propos de qui fournit des informations sur les applications IBM.

Vous pouvez accéder à la page A propos de en sélectionnant **Aide > A propos de**. Si la page A propos de n'est pas accessible, vous pouvez obtenir le numéro de version d'une application IBM en affichant le fichier `version.txt` qui se trouve dans le répertoire d'installation des différentes applications.

### Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique IBM, consultez le site Web de support technique IBM : ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Remarque :** Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Si possible, ce compte doit être associé à votre numéro client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte à votre numéro de client IBM, accédez à **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** dans le portail du support.



---

## Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, programme ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, programme ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing  
IBM Corporation  
North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations  
IBM Canada Ltd  
3600 Steeles Avenue East  
Markham, Ontario  
L3R 9Z7  
Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan, Ltd.  
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku  
Tokyo 103-8510, Japon

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Corporation  
B1WA LKG1  
550 King Street  
Littleton, MA 01460-1250  
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret contractuel (LC7), des Conditions internationales d'utilisation de logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être changée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être changés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs d'individus, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms d'individus, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent guide contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes à l'interface de programme d'application de la plateforme pour lesquels ils ont été écrits. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis en l'état, sans garantie d'aucune sorte. IBM ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de programmes.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

---

## Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les Logiciels IBM, y compris les Logiciels sous forme de services ("Offres Logiciels") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, améliorer l'acquis utilisateur, personnaliser les interactions avec celui-ci, ou dans d'autres buts. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Bien souvent, aucune information personnelle identifiable n'est collectée par les Offres Logiciels. Si la présente Offre Logiciels utilise des cookies pour collecter des informations personnelles identifiables, des informations spécifiques sur cette utilisation sont fournies ci-dessous.

Selon la configuration déployée, la présente Offre Logiciels peut utiliser des cookies de session et des cookies persistants destinés à collecter le nom et le mot de passe des utilisateurs pour les fonctions de gestion des session et d'authentification, pour faciliter l'utilisation des produits, ou pour d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

IBM demande à ses clients (1) de fournir un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels du site Web du Client, ainsi qu'un lien vers la collecte de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) de signaler que les cookies et les images de pistage (clear gifs/web beacons) sont copiés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, et de fournir une explication sur l'objectif et l'utilisation de ces technologies, et (3) selon les conditions requises par la loi, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les images de pistage déposés par le Client ou par IBM au nom du Client sur leurs machines.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez les Points principaux de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/> en dans la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."





