SalesForce : les fondamentaux de l'administration

Date et durée

Code formation : ADM-201
Durée : 5 jours
Nombre d'heures : 35 heures

Description

L'essentiel de l'administration pour les nouveaux administrateurs est une formation qui permet à votre société de passer à un niveau supérieur, grâce aux outils de fonctionnalités Salesforce CRM. Cette formation apprendra aux participants les pratiques indispensables à une réelle maîtrise des principes de base de la configuration du Salesforce.

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant saura utiliser toutes les fonctionnalités de l'outil Salesforce grâce à une pédagogie rigoureuse et à de nombreux exercices pratiques :

- Paramétrer l'application : les présentations de page, les champs, les onglets et les processus commerciaux.
- Réaliser un environnement Salesforce sécurisé.
- Stocker et importer des données propres.
- Concevoir des rapports et des tableaux de bord de qualité.
- Elaborer un processus d'automatisation de workflow.

Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques

Pré-requis

Aucun

Public

Cette formation est destinée aux nouveaux administrateurs, aux consultants, aux chefs de projets et maîtrise d'ouvrage souhaitant utiliser le CRM Salesforce.

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Chef de projet / Responsable de projet
Consultant en formation
Directeur des Systèmes d'Information (DSI)

Programme

Découverte de l'application

- Comprendre le modèle de données et la navigation
- Trouver des réponses dans Aide et formation

Préparation de votre organisation pour les utilisateurs

- Configurer le profil de la société
- Configurer l'interface utilisateur
- Configurer les activités et les calendriers
- Configurer les paramètres de recherche
- Configurer Chatter
- Comprendre les paramètres Salesforce1

Configuration et gestion des utilisateurs

- Gérer les profils des utilisateurs
- Créer et gérer des utilisateurs
- Résoudre les problèmes de connexion utilisateur
- Comprendre les fonctionnalités de SalesforceA
- Créer des utilisateurs Chatter Free et Chatter External

Sécurité et accès aux données

- Limiter les autorisations d'accès
- Définir l'accès aux objets
- Gérer l'accès aux enregistrements avec la hiérarchie des rôles
- Gérer les exceptions d'accès aux enregistrements
- Gérer la sécurité au niveau des champs

Personnalisation : Champs

- Gérer les champs standard
- Créer des champs personnalisés
- Créer des champs de sélection : listes de sélection et recherches
- Créer des champs de formule
- Utiliser les présentations de page
- Utiliser les types d'enregistrement et les processus commerciaux
- Préserver la qualité des données

Gestion des données

- Importer de nouveaux enregistrements à l'aide des assistants d'importation
- Mettre à jour des enregistrements existants à l'aide du module Data Loader.
- Mettre à jour des enregistrements avec Data.com, ainsi que les comptes et les contacts sociaux
- Utiliser le transfert en masse des enregistrements entre les utilisateurs
- Sauvegarder les données avec un processus d'exportation hebdomadaire
- Supprimer en masse des enregistrements

Rapports et tableaux de bord

- Exécuter et modifier des rapports
- Créer des rapports avec le générateur de rapport
- Filtrer les rapports
- Créer des récapitulatifs des données de rapport à l'aide de formules et de présentations visuelles
- Imprimer et exporter des rapports, puis les envoyer par e-mail
- Créer des tableaux de bord

Automatisation

- Gérer l'administration des e-mails

- Configurer des règles de workflow
- Automatiser des pistes et des requêtes
- Gérer le processus de support
- Comprendre la console Service Cloud
- Activer la collaboration dans Service Cloud
- Analyser les données du support avec des rapports et des tableaux de bord