

Découvrir les notions de base de Salesforce pour soutenir votre entreprise

Référence : **SFBSX101**

Durée : **3 jours**

Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PREALABLES

- 1-Avoir complété ce [trailmix](#) avant de venir en cours. 2-Avoir des connaissances de base en langue anglaise car le support de cours est en langue anglaise.

PROFIL DES STAGIAIRES

- 1-Cette formation est idéale pour les utilisateurs professionnels, à savoir les personnes qui ont besoin de comprendre ce qui est possible avec les fonctionnalités de Salesforce à travers la suite entière de produits, mais qui ne sont pas nécessairement responsables de la gestion de l'application. • 2-Si vous êtes un responsable du service client, un dirigeant d'entreprise, un responsable des opérations professionnelles, un responsable des opérations commerciales ou tout autre « super utilisateur » des opérations, de la gestion ou de l'analyse de processus, cette formation est exactement ce dont vous avez besoin pour mieux comprendre la valeur commerciale de la plate-forme Salesforce.

OBJECTIFS

- Décrire la valeur commerciale principale de chacun des principaux cloud Salesforce. • Gérer les utilisateurs et les données. • Gérer la configuration de base de votre organisation. • Créer des modèles d'e-mails. • Créer des rapports et des tableaux de bord. • Appliquer et sponsoriser Chatter. • Comprendre le cycle de vie de mise en œuvre et de maintenance de Salesforce. • Étendre les fonctionnalités de Salesforce au-delà de la configuration de base.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Salesforce

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Introduction

- Comprendre le fonctionnement de Salesforce
- Explorer les applications Salesforce
- Passer en revue l'organisation Salesforce

Accès et sécurité des données

- Contrôler l'accès à l'organisation
- Gérer qui visualise et modifie les objets
- Déverrouiller l'accès aux enregistrements

- Partager l'accès aux enregistrements
- Verrouiller les champs individuels

Gestion des utilisateurs et dépannage

- Créer des utilisateurs
- Résoudre les problèmes de connexion, d'accès aux enregistrements et de visibilité de champs

Personnalisations Salesforce

- Réfléchir à votre mise en œuvre

- Explorer les champs personnalisés, les listes de sélection, les mises en page et les types d'enregistrements
- Créer des modèles d'e-mails

Automatisation des processus d'affaires

- Examiner les règles de validation
- Examiner les règles d'attribution et d'escalade
- Examiner le Web-vers-piste et les autorisations
- Examiner le workflow et le générateur de processus Lightning
- Examiner les processus d'approbation et le workflow visuel

Rapports

- Explorer l'onglet Rapports, les dossiers et les formats
- Explorer le générateur de rapports
- Résumer vos données

Tableaux de bord et informations sur les données

- Obtenir plus d'informations sur vos données
- Visualiser vos données avec des tableaux de bord
- Créer votre stratégie d'analyse

Salesforce au quotidien

- Collaborer avec Chatter, des groupes et des communautés
- Partager vos commentaires avec des réponses et des idées Chatter
- Passer au portable avec Salesforce1
- Intégrer Salesforce à votre journée

Gestion de données

- Créer une stratégie de migration de données
- Assurer la qualité des données

Extension de Salesforce

- Actionner une mise en œuvre Salesforce
- Personnaliser Salesforce à l'aide d'objets personnalisés, d'applications et de Salesforce AppExchange
- Build It Yourself

Récapitulatif et certification

- Examiner le processus de certification et les ressources

Notre **référent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.