Formation SalesForce - L'essentiel de l'administration pour les nouveaux administrateurs sous Lightning

Objectifs de la formation SalesForce Administration

Ce cours est destiné aux nouveaux administrateurs Salesforce souhaitant acquérir une bonne autonomie sur la configuration et la mise en oeuvre en entreprise du logiciel

Concrètement lors de cette formation, vous allez apprendre à :

- Savoir personnaliser votre application, notamment les présentations de page, les champs, les onglets et les processus commerciaux.
- Savoir créer un environnement Salesforce sécurisé.
- Conserver et importer des données propres.
- Créer des rapports et des tableaux de bord de qualité.
- Configurer un processus d'automatisation de workflow.

Ce stage est indispensable pour les nouveaux administrateurs. Nous recommandons aux administrateurs de suivre cette formation avant de déployer Salesforce ou au moment de reprendre un déploiement existant.

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours s'adresse aux nouveaux administrateurs systèmes chargés de l'installation, de la configuration et de la maintenance des applications Salesforce dans leur entreprise. Il s'adresse également a ceux qui souhaitent approfondir leur connaissance de Salesforce, comme les utilisateurs expérimentés, le personnel des opérations de ventes et les responsables informatiques.

Prérequis :

Pour suivre ce cours, vous devez avoir une bonne connaissance des concepts et des fonctionnalités Salesforce de base, et avoir suivi les cours en ligne suivants disponibles sur le site help.salesforce.com. ;

- Prise en main : Navigation dans Salesforce
- Prise en main : Utilisation de Sales Cloud

Contenu du cours SalesForce Administration

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

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

Comprendre les paramètres Salesforce1

Sécurité et accès aux données

Limiter les autorisations d'accès

Définir l'accès aux objets

Définir l'accès aux enregistrements

Gérer l'accès aux enregistrements avec la hiérarchie des rôles

Gérer les exceptions d'accès aux enregistrements

Contrôler l'accès aux évènements

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'aidedes assistants d'importation

Mettre à jour des enregistrements existants à l'aide du module Data Loader

Mettre à jour les enregistrements avec Data.com, ainsi que les comptes et les contacts sociaux

Transférer 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 et le générateur de process

Automatiser des pistes et des requêtes

Gestion du processus de support*

*Pour les personnes suivant la formation en classe virtuelle, ce contenu est proposé sous la forme d'un module en ligne.

Automatiser le processus de support

Comprendre la console Salesforce

Activer la collaboration dans Service Cloud

Analyser les données du support avec des rapports et des tableaux de bord