

Salesforce

DESCRIPTION :

- Cette formation Salesforce Bases Essentielles vous permet de comprendre les possibilités offertes par la plateforme Salesforce, ses applications spécifiques ainsi que ses avantages commerciaux.

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 oeuvre et de maintenance de Salesforce
- Étendre les fonctionnalités de Salesforce au-delà de la configuration de base

DURÉE :

- 3 Jours – 21h.

PRÉ-REQUIS :

- Aucun.

PUBLIC :

Responsables du service client, responsables des opérations professionnelles, responsables de l'analyse de processus, super-utilisateur des opérations débutant sur la plateforme...

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



Salesforce

Introduction à Salesforce

- Fonctionnement de Salesforce
- Applications Salesforce
- Organisation Salesforce

Accès et sécurité des données

- Contrôle de l'accès à l'organisation
- Gestion des personnes autorisées à visualiser et à modifier les objets
- Déverrouillage de l'accès aux enregistrements
- Partage de l'accès aux enregistrements
- Verrouillage des champs individuels

Gestion des utilisateurs et résolution de problèmes

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

Personnaliser Salesforce

- Réfléchir à votre mise en œuvre
- Champs, listes de sélection, présentations de page et types d'enregistrements personnalisés
- Création de modèles d'e-mails

Automatiser les processus commerciaux

- Règles de validation
- Règles d'attribution et de hiérarchisation
- Web-to-lead (Web-vers-piste) et autorisations
- Workflow et générateur de processus Lightning (Process Builder)
- Processus d'approbation et workflow visuel

Créer des rapports sur vos données

- Onglet de rapports, dossiers et formats
- Utilisation du générateur de rapports (Report Builder)
- Synthèse de vos données

Utilisation des données de rapports

- Obtenir davantage d'informations à partir de vos données
- Tableaux de bord
- Stratégie analytique

Salesforce au quotidien

- Chatter, groupes et communautés
- Réponses et idées via Chatter
- Adopter Salesforce au quotidien

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Gestion des données

- Stratégie de migration des données
- Qualité des données

Extension de Salesforce

- Mettre en œuvre Salesforce
- Objets personnalisés, applications et Salesforce AppExchange
- Build It Yourself

Récapitulatif et certification

- Ressources et processus de certification

