

# Salesforce, administrer et configurer sa solution de CRM

## Tutorat en option

Formation en ligne - 3h30

Réf : 4BL - Prix 2023 : 90€ HT

Ce cours en ligne a pour objectif de vous apprendre à administrer et à configurer les offres Sales Cloud et Services Cloud de Salesforce pour gérer votre relation avec l'équipe commerciale ainsi que le suivi de la relation client et du support. Il s'adresse à toute personne travaillant dans l'IT en charge de la gestion d'une solution CRM. La pédagogie s'appuie sur un auto-apprentissage séquentiel par actions de l'utilisateur sur l'environnement à maîtriser.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre les paramétrages de base pour administrer les différents objets et gérer les automatismes

Utiliser les fonctionnalités indispensables de Salesforce comme les rapports et tableaux de bord

Utiliser l'éditeur pour l'utilisation d'environnements de test, la réalisation de développements en APEX et SOQL

### PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Une évaluation tout au long de la formation grâce à une pédagogie active mixant théorie, exercice, partage de pratique et gamification. Un service technique est dédié au support de l'apprenant. La formation est diffusée au format SCORM (1.2) et accessible en illimité pendant 1 an.

### ACTIVITÉS DIGITALES

Démonstrations, cours enregistrés, partages de bonnes pratiques, fiches de synthèse.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2023

### 1) Présentation de Salesforce

- Qui est Salesforce ?
- L'écosystème de Salesforce dans le cloud.
- Les Sales et les Services Cloud.
- La Lightning Experience.
- Le Chatter.

### 2) Présentation des principes techniques de Salesforce

- L'organisation par objets liés.
- Les objets standards pour Sales et Services Cloud
- Les possibilités et limitations de la plateforme.

### 3) Présentation de l'interface utilisateur

- L'interface utilisateur.
- L'interface utilisateur globale des objets : apps, onglet et vue de liste.
- Les objets et modifications des données.
- L'espace d'administration.

### PARTICIPANTS

Toute personne travaillant dans l'IT en charge de la gestion d'une solution CRM.

### PRÉREQUIS

Aucun.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

La progression de l'apprenant est évaluée tout au long de sa formation au moyen de QCM, d'exercices pratiques, de tests ou d'échanges pédagogiques. Sa satisfaction est aussi évaluée à l'issue de sa formation grâce à un questionnaire.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Administration des objets

- Les options d'administration des objets.
- Les éléments paramétrables : champs, règles de validation, enregistrements et pages.
- La création d'un objet personnalisé.
- La gestion des présentations de page et des pages Lightning.
- La création de règles de validation.
- La création de boutons et d'actions personnalisés.

#### 5) Gestion de l'automatisme

- Les différents types d'automatismes.
- Le workflow sur les objets.
- Le process Builder.
- Les flows.
- Les processus d'approbation.

#### 6) Création de rapports et tableaux de bord

- Les caractéristiques des rapports et tableaux de bord.
- Les rapports.
- Les tableaux de bord basés sur des rapports.
- Les types de rapports personnalisés.

#### 7) Gestion des droits

- Les différents principes de gestion des droits.
- La hiérarchie des rôles.
- Les profils utilisateurs.
- Les ensembles d'autorisation.

#### 8) Pour aller plus loin

- Les environnements de test / production : Sandbox et déploiement.
- Les développements spécifiques en APEX et SOQL.
- Les APIs et connecteurs disponibles.
- Les processus déjà mis en œuvre dans Salesforce.