

Devenir administrateur Salesforce Lightning : configurez, automatisez et optimisez votre CRM

Lien : https://innov-maroc.com/formation/devenir-administrateur-salesforce-lightning-configurez-automatisez-et-optimisez-votre-crm

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM29

CATÉGORIE
Salesforce et Solutions CRM

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre l’environnement Salesforce Lightning Experience
- ✔ Maîtriser les fonctions essentielles de l’administration Salesforce
- ✔ Gérer les utilisateurs, rôles et permissions
- ✔ Configurer les objets et données CRM
- ✔ Automatiser les processus métier courants
- ✔ Créer des rapports et tableaux de bord pertinents
- ✔ Personnaliser l’interface Lightning Experience
- ✔ Assurer la maintenance quotidienne de la plateforme
- ✔ Optimiser l’utilisation du CRM pour les équipes métier
- ✔ Développer une approche structurée de l’administration Salesforce

👥 POUR QUI ?

- ✔ Nouveaux administrateurs Salesforce
- ✔ Responsables CRM
- ✔ Chefs de projet CRM
- ✔ Responsables commerciaux et marketing
- ✔ Utilisateurs avancés Salesforce
- ✔ Techniciens support CRM
- ✔ Toute personne souhaitant administrer Salesforce Lightning Experience

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à Salesforce et Lightning Experience

- Présentation de l’écosystème Salesforce
- Différences entre Classic et Lightning Experience
- Rôle et responsabilités de l’administrateur Salesforce

2 / Navigation et prise en main de l’interface

- Découverte de l’interface Lightning
- Personnalisation de l’espace de travail
- Gestion des applications et onglets

3 / Gestion des utilisateurs et de la sécurité

- Création et gestion des utilisateurs
- Profils, rôles et permissions
- Sécurisation des accès aux données

4 / Gestion des objets et des données

- Objets standard et personnalisés
- Création et modification de champs
- Importation et gestion des données CRM

INNOV MAROC

5 / Configuration des processus métier

- Automatisation des workflows
- Règles de validation et approbation
- Création de processus automatisés

6 / Gestion des ventes et du pipeline commercial

- Suivi des prospects et opportunités
- Gestion des comptes et contacts
- Tableaux de bord commerciaux

7 / Rapports et tableaux de bord

- Création de rapports personnalisés
- Analyse des indicateurs de performance
- Construction de dashboards interactifs

8 / Personnalisation de Lightning Experience

- Création de pages Lightning
- Utilisation du Lightning App Builder
- Optimisation de l’expérience utilisateur

9 / Maintenance et administration quotidienne

- Surveillance des performances système
- Gestion des sauvegardes et mises à jour
- Support et assistance aux utilisateurs

10 / Bonnes pratiques et gouvernance Salesforce

- Structuration et qualité des données
- Documentation des configurations

INNOV MAROC

- Méthodologie d’administration CRM

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

25 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 10 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC

INNOV MAROC — Tous droits réservés