

Salesforce : administration pour les nouveaux administrateurs

Lien :
https://innov-maroc.com/formation/salesforce-administration-pour-les-nouveaux-administrateurs

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**TWC227**	**Salesforce**

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les possibilités offertes par la plate-forme Salesforce, ses applications spécifiques, ainsi que ses avantages commerciaux
- Etre en mesure de gérer plus efficacement ses activités quotidiennes sur Salesforce
- Maîtriser la gestion d'accès et la sécurité des informations

POUR QUI ?

- Administrateurs systèmes
- Utilisateurs expérimentés
- Supports aux ventes
- Responsables informatiques



Programme détaillé

1 / Présentation de l'application

- Fonctionnement de Salesforce
- Applications Salesforce
- Le modèle de données et la navigation
- Aide et formation

2 / Configurer son organisation pour les utilisateurs

- Le profil de la société
- L'interface utilisateur
- Les activités et les calendriers
- Les paramètres de recherche
- Chatter

3 / 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
- Gérer les exceptions d'accès aux enregistrements
- Contrôler l'accès aux évènements

INNOV MAROC

- Gérer la sécurité au niveau des champs

4 / Gestion des utilisateurs et résolution de problèmes

- Gestion de profils
- Création d’utilisateurs
- Résolution des problèmes de connexion, d’accès aux enregistrements et de visibilité de champs
- Création des utilisateurs Chatter Free et Chatter External
- Comprendre les paramètres Salesforce1

5 / Personnaliser Salesforce

- Gérer les champs standards
- 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

6 / Gestion des données

- Importer de nouveaux enregistrements à l’aide des 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

7 / Créer des rapports sur vos données

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

INNOV MAROC

- Synthèse de vos données
- 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

8 / Utilisation des données de rapports

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

9 / 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

10 / Gestion du processus de support

- 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

11 / Salesforce au quotidien

- Chatter, groupes et communautés
- Réponses et idées via Chatter
- Salesforce1
- Adopter Salesforce au quotidien

INNOV MAROC

12 / Gestion des données

- Stratégie de migration des données
- Qualité des données

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 au 27 Nov. 2026	Distanciel
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

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

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés