

Salesforce : administrateurs expérimentés

Lien : https://innov-maroc.com/formation/salesforce-administrateurs-experimentes

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**TWC228**	**Salesforce**

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
- Implémenter un accès approprié aux données et aux paramètres de visibilité
- Gérer les modifications de configuration avec Salesforce dans une sandbox
- Améliorer la qualité des données
- Implémenter les processus commerciaux complexes

INNOV MAROC

POUR QUI ?

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

INNOV MAROC



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

13 / Résolution des problèmes Salesforce

- Résolution des problèmes d'accès aux enregistrements
- L'impact de la gestion des territoires sur le modèle de partage
- Gestion de la visibilité de champ

14 / Gestion des modifications avec Salesforce

- Gestion des changements dans une sandbox
- Déploiement des modifications à l'aide d'ensembles de modifications

15 / Étendre Salesforce avec des objets et des applications personnalisés

- Créer des objets, des onglets et des applications personnalisés
- Créer de relations entre les objets
- Utiliser les applications à partir d'AppExchange

16 / Étendre les analyses

- Créer de types de rapport personnalisé
- Créer de rapports d'exception avec des filtres croisés
- Classer les données de rapport grâce à la création de paquets
- Extension des récapitulatifs dans les rapports et tableaux de bord
- Afficher plusieurs vues de données à l'aide de rapports joints
- Analyser les données dans le temps avec des instantanés analytiques

17 / Améliorer l'efficacité avec Salesforce1 et les actions rapides

- Personnaliser l'application mobile Salesforce1

INNOV MAROC

- Créer des actions rapides spécifiques à un objet
- Créer des actions rapides globales d'importation

18 / Optimiser la qualité des données

- Évaluation, nettoyage et gestion de la qualité des données
- Fusion des enregistrements en double
- Nettoyage et enrichissement des données avec Data.com

19 / Automatiser les processus commerciaux complexes

- Créer les formules et de règles de workflow pour appliquer les processus commerciaux
- Résoudre des problèmes liés à l'exécution des processus commerciaux
- Présenter l'extension de l'automatisation des processus commerciaux grâce à la programmation

20 / Rationaliser les demandes avec des processus d'approbation

- Gérer des processus d'approbation
- Résoudre des problèmes liés aux processus d'approbation

21 / Augmenter la productivité grâce au visual workflow

- Présentation des cas d'utilisation pour le visual workflow
- Créer et déployer un flux

INNOV MAROC

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

08 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 24 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 — Tous droits réservés

INNOV MAROC