

Formation : Administration de la plateforme Salesforce avec l'expérience Lightning, ADX201

Publics bénéficiaires

Consultants fonctionnels (Chef de projet, Business Analyst...), Ingénieurs développement, ou utilisateurs de CRM, avec un bon niveau d'anglais (niveau B2 intermédiaire supérieur)

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser le fonctionnement de la plateforme Salesforce
- Savoir paramétrer et administrer Salesforce, avec l'expérience Lightning
- Se préparer à la certification ADX201

Programme pédagogique – 15 jours, 91 heures (sous réserve de réajustement pédagogique)

Présentation de la plateforme Salesforce (2 j)

- ✓ La structure de l'organisation Salesforce
- ✓ Les configurations de base (devises, tâches, événements,...)
- ✓ Mettre en place Chatter pour la collaboration entre utilisateurs
- ✓ Permettre l'accès mobile grâce à l'application mobile Salesforce

Création et Gestion des Utilisateurs (1 j)

- ✓ Découvrir les différents profils utilisateurs
- ✓ Créer et modifier des profils personnalisés

Sécurité et accès aux données (1,5 j)

- ✓ Restreindre les droits de connexion à une organisation
- ✓ Déterminer les niveaux d'accès des utilisateurs aux objets
- ✓ Configurer un modèle d'accès aux données basé sur la hiérarchie des rôles, le partage et les équipes

Personnalisation des champs (1,5 j)

- ✓ Créer de nouveaux champs personnalisés
- ✓ Faciliter la saisie de données exactes avec les formules, listes de sélection et champs de recherche
- ✓ Gérer des scénarios commerciaux multiples avec des types d'enregistrements et des processus métier
- ✓ Maintenir la qualité des données

Vente & Marketing (1,5 j)

- ✓ Identifier les capacités et les implications du processus de vente
- ✓ Identifier les fonctionnalités appropriées de productivité des ventes
- ✓ Connaître les principaux outils d'automatisation, de gestion de campagne

Processus de support (1,5 j)

- ✓ Créer un processus de support répondant aux exigences métier.
- ✓ Implémenter l'automatisation à l'environnement de service client
- ✓ Configurer la console de service pour rationaliser la gestion des requêtes des utilisateurs du service client
- ✓ Gérer des activités (des tâches, des événements, des calendriers publics, des événements)

Gestion des données (1 j)

- ✓ Importer des enregistrements à l'aide de l'assistant d'importation.
- ✓ Utiliser le Data Loader
- ✓ Effectuer des transferts / suppression d'enregistrements en masse

Rapports et tableaux de bord (1 j)

- ✓ Exécuter et modifier de rapports
- ✓ Créer de nouveaux rapports avec le générateur de rapport

Automatisation (1j)

- ✓ Automatiser le branding de courriels et les modèles HTML
- ✓ Créer des règles de workflow pour automatiser des processus métier.
- ✓ Automatiser la création de pistes et créer des règles de réponse

Fonctionnalités et outils complémentaires (3 j)

- ✓ Desktop et Mobilité
- ✓ App exchange
- ✓ Projet 1 : Configuration du CRM pour l'administration des affaires
- ✓ Projet 2 : Configuration des paramètres de sécurité et du suivi des modifications



Modalités pédagogiques

- Formation ouverte à distance (prêt d'ordinateur si besoin) en **classe virtuelle**, ou sur site en IDF
- Alternance de cours théoriques et pratiques avec des **projets d'application**
- Accompagnement pédagogique synchrone avec des **intervenants certifiés**
- **Evaluation continue** au travers de nombreux tests et quizz, et des projets

