

Formation : Consultant Technico-Fonctionnel Salesforce

Publics bénéficiaires*

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

Objectifs pédagogiques

- Connaître les enjeux d'un **CRM**
- Comprendre la **gestion de projet** : toutes les étapes de l'analyse du besoin à la conduite du changement
- Maîtriser les fonctionnalités avancées pour l'administration de la **plateforme Salesforce**
- Maîtriser le développement déclaratif pour les **plateformes App Builder**
- Préparer et passer les **certifications PSPO1, Salesforce Administrator et Platform App Builder**

Programme pédagogique – 57 jours (sous réserve de réajustement pédagogique)

M1 - Les bases essentielles pour la mise en place d'un projet CRM – 13 j

- ✓ Qu'est-ce que le CRM ?
- ✓ Les forces de vente, Stratégie marketing, Le Service client
- ✓ Gestion d'un projet CRM (Phase Projet, Méthodologie)
- ✓ Analyse du besoin de votre client
- ✓ Apprendre la structuration d'une base de données
- ✓ Modélisation processus & Architecture fonctionnelle des SI
- ✓ Recette de l'application pour une solution de Qualité
- ✓ **Préparation et Passage Certification PSPO1**
- ✓ **Projet** : Définition d'un cahier des charges pour la mise en place d'un CRM

M2 - Administration de la plateforme Salesforce avec l'expérience Lightning – 15 j

- ✓ Présentation de Salesforce sous de multiples facettes
- ✓ Créer sa propre Organisation Développeur
- ✓ Certification & Guide d'examen, Opportunités de carrière
- ✓ Création et gestion des utilisateurs
- ✓ Sécurité et accès aux données
- ✓ Personnalisations des objets
- ✓ Gestion des données, Rapports et tableaux de bord
- ✓ Automatisation
- ✓ Gestion du processus de support
- ✓ **Projet 1** : Configuration du CRM pour l'administration des affaires
- ✓ **Projet 2** : Configuration des paramètres de sécurité et du suivi des modifications

M3 - Acquisition & Développement déclaratif pour les plateformes App Builder – 8 j

- ✓ Construire votre modèle de données
- ✓ Profils et autorisations, Construire votre interface utilisateur

- ✓ Types d'enregistrement
- ✓ Présentation de business Logic
- ✓ Préserver la qualité des données
- ✓ Automatisation avec Process Builder et Workflow
- ✓ Enregistrer l'ordre d'exécution
- ✓ Processus d'audit
- ✓ Déploiement de votre application
- ✓ Gestion des données, Rapports et tableaux de bord
- ✓ **Projet 1** : Création d'une application personnalisée
- ✓ **Projet 2** : Gestion des règles de validation et automatisation des processus métier

M4 - Parfaire son parcours Salesforce : les indispensables – 11j

- ✓ Analyse & Production des documents sur les projets Salesforce
- ✓ Se familiariser aux autres plateformes de Salesforce
- ✓ Savoir concevoir et mettre en œuvre un modèle de sécurité
- ✓ Savoir mettre en place un processus guidé et d'automatisation
- ✓ **Préparation et Passage Certification Salesforce Administrator**
- ✓ **Projet** : 1^{ère} livraison du CRM Salesforce, paramétrage et développements fondamentaux

M5 – Bonnes pratiques d'une mission d'Administration Salesforce et de développement App Builder – 10 j

- ✓ Faire communiquer Salesforce avec un système d'information
- ✓ Savoir Préparer et Animer une présentation
- ✓ Posture du Consultant & Maîtrise de la relation Client
- ✓ Atelier - Mise en situation pour les administrateurs (Points fort, Comprendre les besoins Client, Savoir Paramétrer Salesforce)
- ✓ **Préparation et Passage Certification Platform App Builder**
- ✓ **Projet** : 2^{ème} livraison du CRM Salesforce, paramétrage et développements avancés

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** et **préparation aux certifications** au travers de nombreux tests et quizz, et des projets

