

Programme de formation : Les bases de l'administration Salesforce

 **Durée** : 2 jours (14 heures)

 **Public cible** : Futurs administrateurs Salesforce, utilisateurs avancés, responsables CRM, chefs de projet SI.

 **Prérequis** : Aucune connaissance technique requise, mais une expérience utilisateur sur Salesforce est un plus.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre l'architecture et les concepts fondamentaux de Salesforce
- Administrer et configurer une organisation Salesforce
- Gérer les utilisateurs, les objets, les champs et les workflows

JOUR 1 : Introduction et fondamentaux de l'administration Salesforce

Matinée (9h00 - 12h30) : Introduction et découverte de Salesforce

- ◆ **Présentation générale de Salesforce**
 - Les concepts du Cloud Computing et du SaaS
 - Les différentes éditions et licences de Salesforce
 - Tour d'horizon de l'interface utilisateur
- ◆ **Premiers pas dans l'administration Salesforce**
 - Accéder et naviguer dans le Setup (Paramètres)
 - Présentation du modèle de données Salesforce (Objets, enregistrements, champs)
 - Types de champs et leurs spécificités
- ◆ **Gestion des utilisateurs et de la sécurité**

- Création et gestion des utilisateurs
- Profils et ensembles d'autorisations
- Les rôles et la hiérarchie d'accès

Après-midi (14h00 - 17h30) : Personnalisation et gestion des objets

◆ Personnalisation des objets standard et création d'objets personnalisés

- Modification des objets existants (Comptes, Contacts, Opportunités)
- Création d'objets et de relations entre objets
- Mise en place des règles de validation

◆ Automatisation des processus métier

- Création de règles de workflow
- Automatisations avec Process Builder
- Introduction aux flux (Flow Builder)

◆ Mise en pratique et exercices

- Création et modification d'un objet personnalisé
- Paramétrage d'un workflow simple

JOUR 2 : Automatisation, sécurité avancée et reporting

Matinée (9h00 - 12h30) : Sécurité et automatisation avancées

◆ Gestion des accès et des permissions

- Règles de partage et niveaux d'accès
- Gestion des enregistrements et des jeux de données partagés
- Audits et suivi des modifications

- ◆ **Automatiser davantage avec les outils avancés**

- Création de flux plus complexes
- Gestion des files d'attente et des affectations automatiques
- Déclencheurs et bonnes pratiques

- ◆ **Mise en pratique : Mise en place d'une règle de partage et automatisation d'un processus métier**

Après-midi (14h00 - 17h30) : Reporting et exploitation des données

- ◆ **Création de rapports et tableaux de bord**

- Types de rapports et filtres avancés
- Création de rapports personnalisés
- Introduction aux tableaux de bord et graphiques

- ◆ **Optimisation et maintenance de Salesforce**

- Bonnes pratiques pour un CRM efficace
- Gestion des sauvegardes et des mises à jour
- Introduction aux extensions et à l'AppExchange

- ◆ **Évaluation et clôture de la formation**

- Test de validation des acquis
- Questions/réponses et retour d'expérience
- Conseils pour aller plus loin

Méthodes pédagogiques

- ✓ Alternance entre théorie et cas pratiques
- ✓ Démonstrations en direct sur une instance Salesforce

- ✓ Exercices et mise en situation réelle
 - ✓ Support de formation fourni
-

 **Certification et attestation** : À l'issue de la formation, une attestation de suivi sera remise aux participants.