



Vos compétences. Votre différence.

Référentiel pédagogique

Salesforce

Table des matières

Table des matières	2
Introduction au référentiel pédagogique	3
Le Tosa®	4
Objet du référentiel pédagogique	4
Une échelle de score unique	4
Domaines et sous-domaines	5
À propos de la certification Salesforce	5
Niveau 1 - Initial	7
Synthèse	8
Niveau 2 - Basique	9
Environnement de l'outil	10
Gestion de la relation client	10
Gestion des processus de vente	10
Organisation de l'activité	10
Synthèse	11
Niveau 3 - Opérationnel	13
Environnement de l'outil	14
Gestion de la relation client	14
Gestion des processus de vente	14
Organisation de l'activité	14
Synthèse	15
Niveau 4 - Avancé	19
Environnement de l'outil	20
Gestion de la relation client	20
Gestion des processus de vente	20
Organisation de l'activité	21
Synthèse	21
Niveau 5 - Expert	24
Environnement de l'outil	25
Gestion de la relation client	25
Gestion des processus de vente	25
Organisation de l'activité	26
Synthèse	26

Introduction au référentiel pédagogique

Pour l'évaluation et la certification Tosa

Le Tosa[®]

Les tests d'évaluation et les certifications Tosa[®] permettent de déterminer le niveau d'un candidat en évaluant ses compétences et ses aptitudes sur les logiciels bureautiques et les outils digitaux utilisés dans un environnement professionnel.

Ces tests sont ainsi conçus pour valider les compétences professionnelles des candidats souhaitant améliorer leur employabilité (salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion).

Les évaluations et certifications Tosa[®] sont des tests adaptatifs, élaborés selon des méthodologies scientifiques (la détermination du score est basée sur l'Item Response Theory (IRT)). L'algorithme des tests s'adapte à chaque réponse du candidat pour ajuster le niveau de difficulté des questions qui lui sont posées, jusqu'à parvenir à la définition exacte de son niveau en calculant la limite haute de ses compétences. Les tests délivrent ainsi un diagnostic détaillé et unique sur les compétences de chaque candidat.

La robustesse et la fiabilité des tests Tosa[®] tiennent donc à l'association d'un modèle mathématique d'analyse de la difficulté des questions et à la pertinence des questions posées à chaque candidat (IRT).

C'est par ailleurs un modèle très proche de celui utilisé par le GMAT.

Objet du référentiel pédagogique

Ce référentiel pédagogique présente l'ensemble des compétences évaluées dans les domaines et sous-domaines des tests d'évaluation et de certification Tosa[®] Salesforce.

Il précise les compétences techniques attendues pour chaque niveau, et cela dans chacun des quatre domaines de compétences du logiciel Salesforce. Il s'agit donc d'un outil d'accompagnement dans l'élaboration de programmes d'enseignement ou de formation adaptés au niveau visé par chaque candidat.

Une échelle de score unique

L'évaluation et la certification Tosa[®] reposent sur une échelle de score unique, traduite en cinq niveaux :

- d'Initial à Expert, pour l'évaluation ;
- de 1 à 1000 pour la certification.

Niveaux Tosa [®]	Scores Tosa [®]
Expert	876 - 1000
Avancé	726 – 875
Opérationnel	551 – 725
Basique	351 – 550
Initial	1 – 350

Domaines et sous-domaines

Environnement de l'outil	■ Calendrier ■ Interface utilisateur ■ Organisation des données ■ Rapports ■ Tableau de bord
Gestion de la relation client	■ Campagne ■ Compte ■ Contacts ■ Comptes
Gestion des processus de vente	■ Intégrité du processus commercial ■ Knowledge / Base de connaissances ■ Opportunités ■ Statuts / Gestion d'une opportunité ■ Statut d'un lead / prospect
Organisation de l'activité	■ Appels ■ Emails ■ Evènements ■ Gestion des tâches ■ Historisation et Log

À propos de la certification Salesforce

La certification Salesforce de Tosa s'appuie sur une base de données de plus de 250 questions. Elle est composée de 35 questions et dure 1 heure. L'algorithme s'adapte à chaque réponse des candidats pour ajuster le niveau de difficulté des questions jusqu'à atteindre la définition exacte du niveau des candidats en calculant la limite haute de leurs compétences.

Le test étant adaptatif, la série de questions que reçoit chaque candidat est par conséquent unique pour chaque test. Cette unicité permet une évaluation plus précise du niveau de chaque candidat. Elle limite également la tricherie et la mémorisation de questions sur différents passages.

Notre plateforme permet aux candidats de passer la certification en classe, dans un centre d'examen agréé ou à distance grâce à nos solutions intégrées de surveillance en ligne asynchrone.

Nos solutions de surveillance à distance offrent une flexibilité supplémentaire à

l'administrateur et au candidat, en permettant de passer la certification n'importe où et à n'importe quel moment. Le candidat n'a besoin que d'une connexion Internet, d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un microphone en état de marche.

La certification Tosa Salesforce est délivrée avec un score (entre 1 et 1000), correspondant à un niveau (Initial, Basique, Opérationnel, Avancé, ou Expert). Il n'y a pas d'exigence pour être éligible à la certification, mais nos recommandations pour être bien préparé le jour de l'examen sont les suivantes :

- ❖ Passer au moins une évaluation adaptative Tosa Salesforce pour estimer votre niveau et vous familiariser avec le format du test.
- ❖ Utiliser les tests d'entraînement gratuits sur notre site web pour vous entraîner
- ❖ Suivre des cours d'e-learning ou de formation (la durée moyenne par niveau est de 10 à 15 heures par certification).

Niveau 1 – Initial

Entre 1 et 350 points

Le niveau initial pour un test d'évaluation, ou un score compris entre 1 et 350 pour la certification, est le niveau le moins élevé sur l'échelle de score Tosa®. Il correspond au niveau d'un candidat qui n'a que très peu utilisé Salesforce ou qui n'a que des notions très parcellaires et limitées du fonctionnement du logiciel.

L'obtention du niveau initial signifie que le candidat connaît peu, voire pas du tout, les fonctionnalités même simples des applications de Salesforce, et qu'il ne peut les utiliser dans un environnement professionnel.

Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement de l'outil	- Accéder aux éléments dans le lanceur d'applications - Utiliser le menu principal et le bandeau de recherche rapide - Identifier la zone de zoom et de consultation détaillée dans le tableau de bord <i>Rapport Comptes</i> - Identifier la position de la réunion créée
Gestion de la relation client	- Identifier l'emplacement du compte requis - Afficher les détails de la première piste dans la liste - Identifier l'emplacement pour supprimer une piste
Gestion des processus de vente	- Comprendre l'utilité des statuts dans la gestion et l'organisation des prospects - Connaître les options possibles pour basculer une opportunité en compte client
Organisation de l'activité	- Identifier les éléments requis lors de la modification d'une tâche - Identifier les actions non disponibles dans l'historique d'une activité d'un objet

Niveau 2 – Basique

Entre 351 et 550 points

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Basique, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Initial

Environnement de l'outil

L'utilisateur est capable de créer des enregistrements de base tels que des comptes, des contacts et des opportunités dans Salesforce. Il maîtrise les fonctionnalités de base de saisie de données et de gestion des enregistrements, lui permettant de créer et de gérer des informations clients de manière efficace.

Application métier : un gestionnaire de compte utilise Salesforce pour enregistrer et suivre les interactions avec les clients. Il crée des comptes pour chaque client, des contacts pour les personnes à contacter, et des opportunités pour suivre les ventes potentielles.

Gestion de la relation client

L'utilisateur est capable de gérer des comptes clients et des opportunités dans Salesforce. Il comprend les concepts de base de la gestion de compte et d'opportunité et peut saisir des informations telles que le statut de l'opportunité et le montant estimé.

Application métier : dans un contexte professionnel, ces compétences permettent à un responsable des ventes utilisant Salesforce de suivre les comptes clients et les opportunités de vente. Ces compétences lui permettent de gérer efficacement les interactions avec les clients et de suivre le pipeline des ventes.

Gestion des processus de vente

L'utilisateur est capable de gérer le cycle de vie complet des opportunités de vente dans Salesforce, y compris la qualification, la négociation et la clôture des opportunités. Il comprend les étapes du processus de vente et peut suivre les progrès des opportunités à travers ces étapes.

Application métier : un responsable des ventes pourra à ce niveau suivre et gérer le pipeline des ventes de l'entreprise. Ces compétences lui permettent de superviser les opportunités de vente et d'identifier les goulots d'étranglement dans le processus de vente.

Organisation de l'activité

À ce niveau, l'utilisateur est capable de naviguer dans l'interface de gestion des activités de Salesforce et de créer des éléments tels que des appels, des emails et des événements. Il comprend les bases de la gestion des activités dans Salesforce et peut saisir des informations telles que la date, l'heure et le sujet de l'activité.

Il est capable de gérer son calendrier d'activités dans Salesforce en organisant ses tâches, ses appels et ses réunions. Il peut utiliser des fonctionnalités telles que les rappels et les invitations pour planifier ses activités et optimiser son emploi du temps.

Application métier : un gestionnaire de compte pourra utiliser Salesforce pour organiser son emploi du temps et planifier ses interactions avec les clients. Ces compétences lui permettent de rester organisé et de maximiser son temps de manière efficace.

Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement de l'outil	🔧 Créer et définir un tableau de bord 🔧 Mettre à jour des enregistrements affichés sur le tableau de bord 🔧 Configurer l'affichage des données dans une vue 🔧 Connaître les différents types de graphiques disponibles pour un rapport 🔧 Ajouter des graphiques à un rapport 🔧 Programmer l'envoi d'un rapport 🔧 Identifier l'objet Salesforce désignant un client potentiel 🔧 Déplacer une réunion dans Salesforce
Gestion de la relation client	🔧 Analyser les résultats d'une campagne en utilisant le bon objet 🔧 Annuler une campagne 🔧 Connaître les différentes méthodes de création de contacts 🔧 Modifier une piste 🔧 Ajouter un nouveau compte à la liste 🔧 Rattacher un contact à un compte 🔧 Identifier les informations d'un compte et localiser ses caractéristiques

Gestion des processus de vente	 Comprendre le concept de statut dans Salesforce  Connaître les bonnes pratiques pour gérer une opportunité obsolète  Diffuser un article sur Salesforce  Supprimer le groupe de catégorie 'test'  Supprimer des articles
Organisation de l'activité	 Terminer une tâche en utilisant les bonnes pratiques  Transférer une tâche, savoir à combien de personnes  Créer un évènement

Niveau 3 – Opérationnel

Entre 551 et 725 points

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Opérationnel, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Basique

Environnement de l'outil

L'utilisateur est capable de personnaliser son environnement Salesforce en ajoutant des champs personnalisés, des listes de sélection et des mises en page personnalisées. Il comprend les concepts avancés de personnalisation dans Salesforce et peut adapter l'interface utilisateur pour répondre aux besoins spécifiques de son organisation.

Application métier : un administrateur Salesforce saura configurer l'interface utilisateur pour une équipe de service client, en ajoutant des champs personnalisés pour suivre les détails spécifiques des cas clients et en créant des vues personnalisées pour organiser les tickets de support.

Gestion de la relation client

L'utilisateur est capable de gérer des campagnes marketing dans Salesforce, y compris la création, l'exécution et le suivi des campagnes. Il comprend les processus de base de la gestion des campagnes marketing et peut analyser les résultats des campagnes pour optimiser les efforts de marketing.

Application métier : un responsable marketing pourra planifier, exécuter et suivre les campagnes marketing. Ces compétences lui permettent de maximiser l'impact des initiatives marketing de l'entreprise.

Gestion des processus de vente

L'utilisateur est capable de configurer des processus de vente automatisés dans Salesforce en utilisant des fonctionnalités telles que les flux de travail et les processus. Il peut automatiser les tâches récurrentes liées au processus de vente et améliorer l'efficacité opérationnelle de l'équipe de vente.

Application métier : dans un contexte professionnel, ces compétences permettent à un administrateur Salesforce de configurer les processus de vente de l'entreprise en utilisant des flux de travail et des processus automatisés. Ces compétences lui permettent de rationaliser les opérations de vente et d'améliorer la productivité de l'équipe de vente.

Organisation de l'activité

La gestion de l'organisation de l'activité au niveau Opérationnel mobilise des compétences où l'utilisateur est capable de synchroniser ses activités Salesforce avec d'autres calendriers externes tels que Google Calendar ou Outlook. Il peut configurer des règles de

synchronisation pour assurer la cohérence entre ses calendriers et éviter les conflits d'horaires.

Application métier : un responsable des ventes saura gérer son calendrier d'activités et synchroniser ses rendez-vous avec son calendrier personnel. Ces compétences lui permettent de maintenir une vue d'ensemble de ses activités et de s'assurer qu'il ne manque aucun rendez-vous important.

Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement de l'outil	🔧 Utiliser le bandeau "Quick Find" pour optimiser les recherches et trier les objets Salesforce 🔧 Éditer un tableau de bord 🔧 Améliorer la description du titre pour mieux décrire les compétences évaluées dans le rapport 🔧 Utiliser le composant "Mesure" sur un tableau de bord 🔧 Connaître les éléments requis lors de la saisie et l'enregistrement des données d'une opportunité 🔧 Utiliser la fonctionnalité de gestion d'événements 🔧 Identifier les éléments requis pour créer une réunion 🔧 Connaître les caractéristiques d'un meeting pour le déplacer 🔧 Utiliser l'option "Supprimer" lors de l'annulation d'une réunion 🔧 Identifier les champs obligatoires lors de la création d'une vue de liste 🔧 Utiliser les fonctionnalités du menu de profil Salesforce 🔧 Actualiser le contenu du tableau de bord 🔧 Différencier les types de modèles d'emails pour programmer des messages automatiques 🔧 Identifier les licences utilisateurs permettant l'accès à Salesforce via l'application mobile

	🔧 Utiliser l'objet 'Campagne' pour suivre les réponses clients, organiser les ventes et gérer les contacts 🔧 Restaurer un rapport après sa suppression 🔧 Créer rapidement une réunion en utilisant l'option appropriée 🔧 Configurer l'affichage et les paramètres de langue et de fuseau horaire 🔧 Configurer l'affichage et optimiser les réglages de la page d'enregistrement 🔧 Utiliser les rapports Salesforce pour regrouper, présenter et comparer des données avec des lignes et des colonnes 🔧 Comprendre les différences de droits sur les rapports et leurs impacts sur l'édition
Gestion de la relation client	🔧 Connaître les différentes méthodes de création de contacts 🔧 Identifier et convertir une piste en compte 🔧 Créer un compte 🔧 Modifier un compte 🔧 Identifier les contacts liés à plusieurs comptes 🔧 Utiliser la fonction de duplication d'une piste 🔧 Transférer une piste à un collègue 🔧 Connaître les possibilités de conversion après l'étape 'Converti' lors de la création d'un compte à partir d'une piste 🔧 Analyser les résultats d'une campagne et créer un tableau de bord pour évaluer les performances 🔧 Utiliser la fonctionnalité d'envoi d'email depuis une campagne vers une liste de personnes membres 🔧 Créer une liste de diffusion 🔧 Créer un rapport de campagne 🔧 Changer le propriétaire d'une piste

Gestion des processus de vente	 Définir une opportunité dans le contexte des affaires converties  Connaître les options d'édition et de création d'une opportunité  Créer et utiliser un statut  Convertir un statut  Revenir sur le statut précédent  Programmer et clôturer une tâche sur une piste  Supprimer une opportunité  Basculer une opportunité en compte-client  Clôturer une opportunité  Décaler le traitement d'une opportunité  Créer une tâche sur une opportunité  Déclencher la progression d'un processus automatisé  Terminer un processus automatisé de vente après une piste réussie  Comprendre l'utilité du flux de configuration de Lightning Knowledge  Lier les objets pour basculer une opportunité en compte-client  Identifier les types d'articles supprimables
Organisation de l'activité	 Identifier les différentes méthodes de création d'une tâche  Connaître les destinataires possibles lors d'un transfert de tâches  Envoyer et recevoir des emails depuis une piste  Modifier le champ de transfert d'une tâche à une autre personne  Ajouter une tâche à venir  Distinguer les éléments non associables à une tâche par défaut

	❖ Distinguer les éléments requis et facultatifs pour l'envoi d'un email ❖ Afficher les emails reçus dans Salesforce ❖ Créer un événement ❖ Identifier les objets pouvant être attachés à un événement ❖ Enregistrer un échange client par email ❖ Mettre à jour le flux d'activités sur Salesforce ❖ Modifier l'historique d'un objet ❖ Editer une tâche
--	--

Niveau 4 – Avancé

Entre 726 et 875 points

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Avancé, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Opérationnel

Environnement de l'outil

L'utilisateur est capable de configurer des processus automatisés tels que les flux de travail et les processus d'approbation dans Salesforce. Il maîtrise les fonctionnalités avancées de personnalisation pour automatiser les processus métier, améliorant ainsi l'efficacité et la productivité de son équipe.

Application métier: dans un contexte professionnel, un responsable des ventes a les compétences pour mettre en place des flux de travail dans Salesforce et automatiser le processus de qualification des leads. Il configure des règles pour attribuer automatiquement les leads aux représentants commerciaux en fonction de critères prédéfinis.

Gestion de la relation client

L'utilisateur est capable de personnaliser les processus de gestion de la relation client en utilisant des outils avancés tels que les règles de validation et les processus automatisés. Il peut configurer des flux de travail complexes pour automatiser les tâches récurrentes et améliorer l'efficacité opérationnelle.

Application métier : un administrateur Salesforce configure les processus de vente et de service client pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise. Ces compétences lui permettent de personnaliser Salesforce pour optimiser les opérations commerciales de l'entreprise.

Gestion des processus de vente

Au niveau avancé, l'utilisateur est capable de personnaliser les processus de vente dans Salesforce en utilisant des outils avancés tels que Process Builder et Apex. Il peut développer des processus de vente complexes pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise et optimiser les performances de l'équipe de vente.

Application métier : dans un contexte professionnel, un développeur Salesforce pourra créer des processus de vente personnalisés pour automatiser les flux de travail et les processus commerciaux de l'entreprise. Ces compétences lui permettent de développer des solutions innovantes pour accroître l'efficacité de l'équipe de vente.

Organisation de l'activité

À ce niveau, l'utilisateur est capable de créer des rapports et des tableaux de bord sur ses activités dans Salesforce pour analyser ses performances et identifier les tendances. Il peut suivre des indicateurs clés tels que le nombre d'appels passés, d'emails envoyés et de réunions tenues.

Application métier : un directeur des ventes saura surveiller les activités de son équipe de vente et évaluer sa performance. Ces compétences lui permettent de prendre des décisions stratégiques basées sur des données précises et d'optimiser les performances de l'équipe.

Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement de l'outil	🔧 Se connecter à son Organisation Salesforce via l'application sur smartphone 🔧 Ajouter différents types de graphiques à un rapport 🔧 Utiliser des tableaux de bord dans Salesforce pour une meilleure gestion des données 🔧 Comprendre le concept de 'Lightning Experience' dans Salesforce et ses fonctionnalités 🔧 Changer le composant graphique en jauge sur le tableau de bord 🔧 Créer et partager un tableau de bord personnalisé avec des utilisateurs spécifiques dans une organisation 🔧 Modifier le titre d'un composant de tableau de bord pour un affichage approprié 🔧 Décrire une possibilité de vente dans Salesforce 🔧 Créer un contact personnalisé 🔧 Maîtriser les options d'affichage du calendrier 🔧 Annuler une réunion, connaître les détails de l'évènement 🔧 Modifier l'affichage de son environnement Salesforce, décrire une page Lightning 🔧 Modifier l'affichage de son environnement Salesforce

Gestion de la relation client	✎ Modifier un contact depuis sa fiche ✎ Créer un nouveau contact dans l'onglet "Comptes" ✎ Connaître les éléments consultables dans l'onglet "Associé" d'un compte ✎ Utiliser différents types de rapports ✎ Supprimer une campagne d'une liste ✎ Relier un contact à un compte ✎ Connaître les bonnes pratiques pour programmer l'envoi d'une campagne ✎ Reporter l'envoi d'emails d'une campagne
Gestion des processus de vente	✎ Créer une opportunité ✎ Editer une opportunité ✎ Revenir en arrière sur un statut ✎ Avancer au statut suivant ✎ Différencier les options de conversion d'une piste en opportunité ✎ Basculer un lead en opportunité ✎ Clôturer une opportunité ✎ Connaître les processus d'automatisation ✎ Créer des articles ✎ Identifier les objets ayant des statuts disponibles ✎ Clôturer un lead ✎ Connaître les droits d'accès à une base de connaissances ✎ Comprendre la signification de l'article périmé et ses implications
Organisation de l'activité	✎ Editer une tâche ✎ Associer une opportunité existante à un appel téléphonique enregistré ✎ Indiquer une date limite pour une tâche à venir ✎ Utiliser la fonction 'Transférer'

	❖ Savoir à qui transférer un email ❖ Attacher des objets à un événement ❖ Connaître les étapes d'installation du Call Center ❖ Ajouter Softphone dans l'application Salesforce
--	--

Niveau 5 – Expert

Entre 876 et 1000 points

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Expert, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Avancé

Environnement de l'outil

L'utilisateur est capable de développer des solutions personnalisées en utilisant des outils de développement tels que Apex et Visualforce dans Salesforce. Il comprend les principes avancés de développement dans Salesforce et peut créer des applications personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques de son organisation.

Application métier : un développeur Salesforce possède au niveau expert les compétences pour créer des applications personnalisées pour intégrer Salesforce avec les systèmes existants de l'entreprise. Il utilise Apex pour créer des logiques métier personnalisées et Visualforce permettant de développer des interfaces utilisateur sur mesure.

À ce niveau, le candidat peut former sur les applications.

Gestion de la relation client

L'utilisateur est capable de développer des solutions CRM personnalisées en utilisant des outils de développement avancés tels que Apex et Lightning dans Salesforce. Il peut créer des applications personnalisées et des intégrations avec d'autres systèmes pour répondre aux exigences uniques de l'entreprise.

Application métier : dans un contexte professionnel, un développeur Salesforce crée des solutions CRM personnalisées pour intégrer Salesforce avec d'autres systèmes d'entreprise et répondre aux besoins spécifiques de l'organisation. Ces compétences lui permettent de développer des solutions innovantes pour optimiser les processus métier de l'entreprise.

À ce niveau, le candidat peut former sur les applications.

Gestion des processus de vente

Le niveau Expert mobilise des compétences où l'utilisateur est capable de concevoir et de mettre en œuvre des solutions de gestion des processus de vente avancées dans Salesforce. Il peut intégrer Salesforce avec d'autres systèmes d'entreprise et développer des applications personnalisées pour optimiser les processus de vente de l'entreprise.

Application métier : dans un contexte professionnel, un architecte Salesforce conçoit des solutions de gestion des processus de vente avancées pour l'entreprise en utilisant Salesforce et d'autres technologies connexes. Ces compétences lui permettent de développer des solutions sur mesure pour répondre aux besoins uniques de l'entreprise en matière de gestion des ventes.

À ce niveau, le candidat peut former sur les applications.

Organisation de l'activité

L'utilisateur est capable de développer des solutions personnalisées pour l'organisation des activités dans Salesforce en utilisant des outils avancés tels que Lightning App Builder et Visualforce. Il peut créer des interfaces utilisateur personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise en matière de gestion des activités.

Application métier : dans un contexte professionnel, ces compétences permettent à un architecte Salesforce de concevoir des solutions avancées pour l'organisation des activités dans Salesforce en développant des applications personnalisées et des interfaces utilisateur sur mesure. Ces compétences lui permettent de créer des expériences utilisateur optimisées et d'améliorer l'efficacité opérationnelle de l'entreprise.

À ce niveau, le candidat peut former sur les applications.

Synthèse

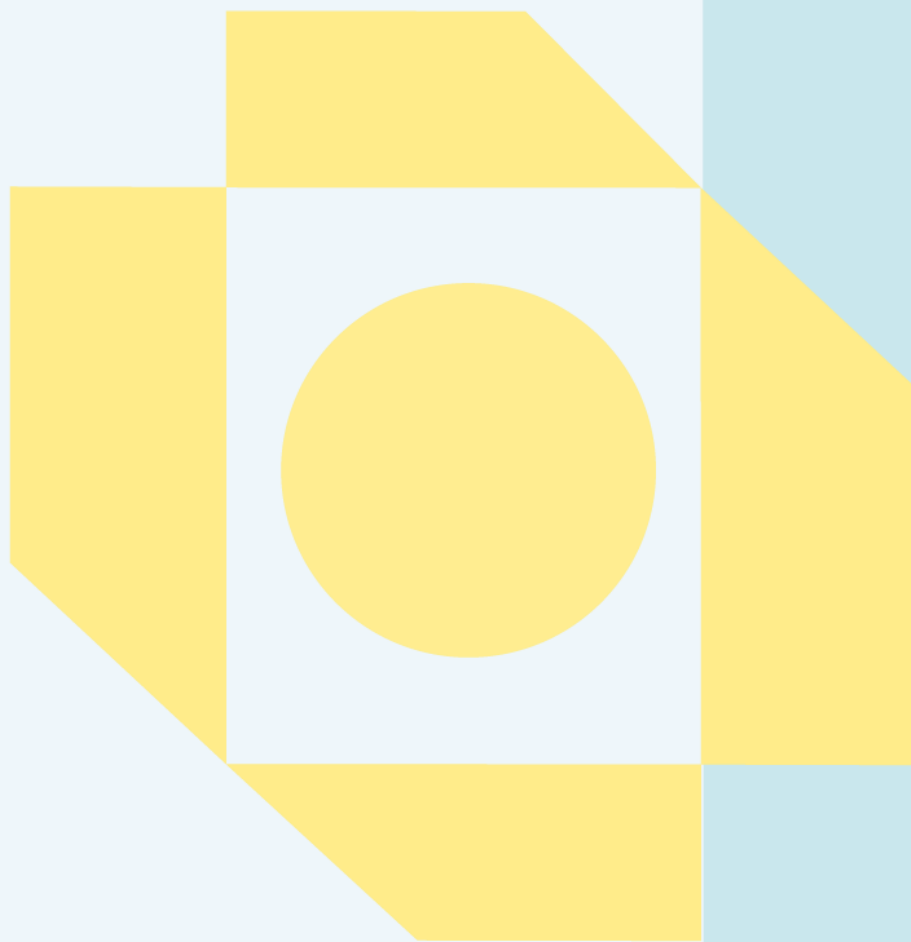
Domaines	Compétences
Environnement de l'outil	❖ Modifier l'affichage de son environnement Salesforce, décrire une page Lightning ❖ Modifier l'affichage de son environnement Salesforce ❖ Utiliser le menu de configuration pour gérer les paramètres et accéder aux fonctionnalités dans Salesforce ❖ Identifier les utilisateurs fréquemment impliqués dans la configuration ❖ Connaître le droit requis pour supprimer un rapport obsolète ❖ Corriger les erreurs dans un rapport ❖ Différencier les droits de modification des rapports sur les pistes ❖ Connaître les actions possibles sur un rapport ❖ Utiliser l'option 'Afficher tout' du Lanceur d'application pour des actions rapides

	Programmer des messages automatiques, créer des notifications
Gestion de la relation client	- Relier un contact à un compte - Programmer l'envoi d'une campagne - Reporter l'envoi d'emails d'une campagne - Connaître les différentes méthodes de modifications des contacts - Gérer une piste avec des erreurs - Identifier les éléments non critiques lors de l'édition d'un compte - Identifier les actions à risque pour l'intégrité des données lors de la modification d'un compte - Vérifier les données d'un compte - Déterminer les éléments non requis lors de la création d'une piste
Gestion des processus de vente	- Identifier les objets ayant des statuts disponibles - Connaître les droits d'accès à une base de connaissances - Comprendre la signification de l'article périmé et ses implications - Identifier les champs requis lors de la création d'un groupe de catégories - Activer une base de connaissances - Configurer une base de connaissances avec Lightning Knowledge - Comprendre les effets d'une manipulation sur un article publié - Créer et gérer des catégories dans Salesforce
Organisation de l'activité	- Transférer un email - Attacher des objets à un événement - Connaître les étapes d'installation du Call Center - Ajouter Softphone dans l'application Salesforce

	❖ Enregistrer des informations client à la suite d'un appel téléphonique ❖ Comprendre l'Open CTI du call center ❖ Décrire le concept du Softphone dans un call center ❖ Utiliser l'outil Open CTI pour passer des appels depuis le navigateur et la plateforme de son choix ❖ Modifier une application pour ajouter le Softphone Salesforce
--	---



Vos compétences. Votre différence.



contact@isograd.com
www.tosa.org

Toute reproduction interdite