

Salesforce CRM

システム管理者コース(PE)

期間
2日間

トレーニング形式
クラスルーム



このコースはSalesforce CRMアプリケーション(Professional Edition)の基本設定、コンフィギュレーション設定、メンテナンスについてハンズオン形式で、学ぶためのコースです。貴社のCRMを成功に納めるためには、必須のトレーニングであり、Salesforce CRMの知識を身につける最初のステップです。

対象者:

Salesforce CRMの基本設定、コンフィギュレーション、メンテナンスの責任者となるシステム管理者向けのコースです。受講者は、基本設定、SFA、コールセンターのアプリケーションについての概要を理解することができます。

前提:

このコースを受講される前に、Salesforce CRMアプリケーションの概要を学習していることが前提です。学習するコースは、オンラインコース(5つ)を受講されていることが前提となっております。

前提となるオンライントレーニングコース

- Salesforce CRM基礎
- SFA基礎
- システム管理者基礎(設定編)
- システム管理者基礎(カスタマイズ編)
- レポート基礎

受講メリット:

このコースを受講後はご自身で次のことが可能になります。

- ページレイアウト、項目、タブのカスタマイズなど、アプリケーションのカスタマイズ
- データのインポートや更新方法
- レポート、ダッシュボードの作成
- リードの振り分け管理
- ユーザへの円滑な導入

お申し込み:

弊社Webサイト「サービス」タブよりお申し込み可能です。

<http://www.salesforce.com/jp/services-training/education-services/>

カリキュラム概要:

Salesforce CRMの概要

ユーザインターフェース

- ユーザインターフェースに関するシステム管理者の設定

組織の管理

- 組織の言語と地域の設定
- 通貨の管理

カスタマイズ

- カスタム項目の作成
- 連動項目の定義
- ルックアップ項目と計算項目のカスタマイズ
- ページレイアウトのカスタマイズ
- 関連リストのカスタマイズ

入力規則

- Salesforce CRM 入力規則の定義
- 入力規則ルールを作成
- カスタム項目ユニーク・重複の設定

セキュリティとアクセス

- ユーザの管理と作成
- 組織の共有設定
- レコードアクセス権の理解
- ロール階層の理解と作成
- 共有モデルの理解
- 手動によるレコードの共有
- フォルダのアクセス権

データ管理

- インポート概要
- 新規データのインポート実行
- インポート機能による既存データの更新
- 担当者変更時のメンテナンス
- 一括削除
- ストレージ容量の理解 (添付ファイル、ドキュメント、レコード)

分析

- カスタムレポートの作成
- 高度な絞込み
- カスタム集計項目
- ダッシュボード

リード管理

- 用語の概要
- リード割り当てルール設定
- Web-to-リードと自動レスポンスルール
- リードの取引開始

コールセンター管理

- ケースの利用
- ソリューションカテゴリと推奨ソリューション

Salesforceの拡張

- カスタムオブジェクト
- カスタムタブ、カスタムWebタブ
- カスタムアプリケーションの構築

お申し込み:

弊社Webサイト「サービス」タブよりお申し込み可能です。

<http://www.salesforce.com/jp/services-training/education-services/>