

Salesforce CRM

システム管理者コース 後編(EE,UE)

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(Enterprise またはUnlimited 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、マーケティング機能のコンフィギュレーション設定、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、

- 1.Salesforce CRMアプリケーションの概要を学習していること
- 2.Salesforce CRM システム管理者コース 後編(EE、UE)を受講されていること

が前提となっております。

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。

- レポート、ダッシュボードの作成
- カスタマーサポートのケース自動振り分け管理
- ユーザへの円滑な導入
- 社内のベストプラクティスを活用
- Force.com AppExchangeサイトから、カスタムアプリケーションをインストール

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:

ワークフロー

- ワークフローの定義
- ワークフロールール of 定義
- ワークフローToDoとワークフローアラートの設定

承認プロセス

- ワークフローを利用して承認プロセスを計画
- 承認プロセスウィザードの使い方
 - 標準ウィザード vs ジャンプスタートウィザード
- 承認プロセスの作成

分析

- カスタムレポートの作成
- 高度な絞込み
- 条件付き強調表示
- カスタム集計項目
- ダッシュボード

マーケティング管理

- 用語の概要
- 統合キャンペーンビルダーの利用
- 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

コールセンター管理

- ケースのエスカレーション
- ソリューションカテゴリと推奨ソリューション

Salesforce CRM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

Force.com AppExchange

- Force.com AppExchangeの概要
- アプリケーションのインストール
- アプリケーションの削除

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/>