**Première journée**

30 minutes **Accueil**

75 minutes **Introduction et aperçu**

Aperçu général de Salesforce  
AW Computing - Votre nouvel employeur

15 minutes **Pause**

75 minutes **Navigation dans l'application**

* Modèle de données et navigation
* Aide et portail de formation

1 heure **Déjeuner**

90 minutes **Préparation de votre entreprise pour les utilisateurs**

* Création du profil de l'entreprise
* Configuration de l'interface utilisateur

15 minutes **Pause**

65 minutes **Préparation de votre entreprise pour les utilisateurs (suite)**

* Création des activités et des calendriers
* Création des groupes Chatter
* Accès mobile avec l'application mobile Salesforce

40 minutes **Création et gestion des utilisateurs**

* Gestion des profils utilisateur

10 minutes **Bilan**

**Deuxième journée**

15 minutes **Bilan**

60 minutes **Création et gestion des utilisateurs (suite)**

* Gestion des profils utilisateur (suite)
* Gestion des utilisateurs

15 minutes **Pause**

45 minutes **Création et gestion des utilisateurs (suite)**

* Création d’utilisateurs et d’invitations Chatter Free
* Résolution des problèmes de connexion

15 minutes **Sécurité et accès aux données**

* Restriction des connexions

1 heure **Déjeuner**

90 minutes **Sécurité et accès aux données (suite)**

* Identification de l'accès aux objets
* Création de l'accès aux enregistrements
* Création d'une hiérarchie des rôles

15 minutes **Pause**

100 minutes **Sécurité et accès aux données (suite)**

* Création d'une hiérarchie des rôles (suite)
* Gestion des exceptions d'accès aux enregistrements
* Gestion de la sécurité au niveau du champ

30 minutes **Personnalisation des objets**

* Administration des champs standard

10 minutes **Bilan**

**Troisième journée**

15 minutes **Bilan**

65 minutes **Personnalisation des objets (suite)**

* Création de nouveaux champs personnalisés
* Création de champs de sélection : listes de sélection
* Création de champs de sélection : recherches

15 minutes **Pause**

75 minutes **Personnalisation des objets (suite)**

* Création de champs formule
* Travail avec des présentations de page

1 heure **Déjeuner**

90 minutes **Personnalisation des objets (suite)**

* Travail avec des types d'enregistrements et des   
  processus métier
* Gestion de la qualité des données

15 minutes **Pause**

25 minutes **Personnalisation des objets (suite)**

* Gestion de la qualité des données (suite)

120 minutes **Gestion des données**

* Assistants d'importation
* Téléchargement de données
* Transfert de masse
* Sauvegarde de données
* Suppression de masse et corbeille

10 minutes **Bilan**

**Quatrième journée**

15 minutes **Bilan**

70 minutes **Rapports et tableaux de bord**

* Exécution et modification de rapports
* Création de nouveaux rapports avec le générateur de rapport

15 minutes **Pause**

55 minutes **Rapports et tableaux de bord (suite)**

* Travail avec des filtres de rapport
* Synthèse avec des formules et des résumés visuels
* Impression, exportation et envoi de rapports par e-mail

1 heure **Déjeuner**

40 minutes **Rapports et tableaux de bord (suite)**

* Création de tableaux de bord

50 minutes **Automatisation**

* Modèles d'e-mail
* Règles de workflow

15 minutes **Pause**

105 minutes **Automatisation (suite)**

* Règles de workflow (suite)
* Générateur de processus
* Automatisation des pistes

10 minutes **Bilan**

**Cinquième journée**

15 minutes **Bilan**

35 minutes **Gestion du processus de support**

* Gestion et résolution des requêtes
* Personnalisation des processus de support

15 minutes **Pause**

75 minutes **Gestion du processus de support (suite)**

* Automatisation du support
* Compréhension de la console Salesforce pour le service
* Collaboration dans Service Cloud
* Analyse des données d'assistance

1 heure **Déjeuner**

1 heure **Résumé du cours**

* Révision finale du cours
* Projet final

15 minutes **Pause**

75 minutes **Résumé du cours (suite)**

* Projet Final (suite)
* Où consulter des ressources supplémentaires
* Enquête