***Salesforce Platform Basics***

1. Create and Customize Lightning Apps

* Lining App là gì:
* An app is a collection of items that work together to serve a particular function. In Lightning Experience, Lightning apps give your users access to sets of objects, tabs, and other items all in one convenient bundle in the navigation bar. Lightning apps let you brand your apps with a custom color and logo
* Ứng dụng là một tập hợp các mục hoạt động cùng nhau để phục vụ một chức năng cụ thể. Trong Lightning Experience, các ứng dụng Lightning cung cấp cho người dùng của bạn quyền truy cập vào tập hợp các đối tượng, tab và các mục khác, tất cả trong một gói thuận tiện trong thanh điều hướng. Ứng dụng Lightning cho phép bạn xây dựng thương hiệu cho ứng dụng của mình bằng màu sắc và biểu trưng tùy chỉnh
* Các bước tạp App:

1. From the Home tab in Setup, enter App in the Quick Find box, then select App Manager.
2. Click New Lightning App.
3. Walk through the Lightning App Wizard, creating an app with these parameters.

|  |  |
| --- | --- |
| **App Name** | Energy Consultations |
| **Description** | Track energy audits and product recommendations. |
| **Image** | Your choice! Use a JPG, PNG, BMP, or GIF image that’s smaller than 5 MB. For best results, upload an image that’s 128 by 128 pixels. Images larger than the maximum display of 128 by 128 pixels are automatically resized. |
| **Primary Hex Color Value** | #FA8B05 |
| **Org Theme Options** | Select the checkbox. |
| **App Options** | Don't change anything. |
| **Utility items** | Don’t add any. |
| **Navigation Items** | Add these items in this order: Home, Chatter, Groups, Energy Audits, Accounts, Contacts, Products, Tasks |
| **Assigned to user profile** | System Administrator  Maria would assign it to her consultants’ user profile, but for our purposes, it’s easier to test if we set it to System Administrator. |

1. Customize ListView: sữ dụng filter
2. Customize Pay Layout:
3. First, we need to find and open the lead page layout.
4. From Setup, click Object Manager.
5. Click Lead to open the object and then click Page Layouts.
6. Click Lead Layout.

Now that we’ve opened the lead page layout, let’s make an update. As we all know, fax machines are so last century. So let’s remove that field.

***User Management***

1. What is a user?

A user is anyone who logs in to Salesforce. Users are employees at your company, such as sales reps, managers, and IT specialists, who need access to the company's records.

Every user in Salesforce has a user account. The user account identifies the user, and the user account settings determine what features and records the user can access. Each user account contains at least the following:

* Username
* Email Address
* User's First and Last Name
* License
* Profile
* Role (optional)

Người dùng là bất kỳ ai đăng nhập vào Salesforce. Người dùng là nhân viên tại công ty của bạn, chẳng hạn như đại diện bán hàng, người quản lý và chuyên gia CNTT, những người cần quyền truy cập vào hồ sơ của công ty.

Mỗi người dùng trong Salesforce đều có một tài khoản người dùng. Tài khoản người dùng xác định người dùng và cài đặt tài khoản người dùng xác định những tính năng và bản ghi mà người dùng có thể truy cập. Mỗi tài khoản người dùng chứa ít nhất những điều sau:

* tên tài khoản
* Địa chỉ email
* Họ và Tên của người dung
* Giấy phép
* Hồ sơ
* Vai trò (tùy chọn)

**Key Terms**

We've thrown many terms at you as we've described the background information you need to get started adding users. Here are some key terms you should know and their definitions.

**Usernames**

Each user has both a username and an email address. The username must be formatted like an email address and must be unique across all Salesforce organizations. It can be the user's email address, so long as it is unique.

**User Licenses**

A user license determines which features the user can access in Salesforce. For example, you can allow users access to standard Salesforce features and Chatter with the standard Salesforce license. But, if you want to grant a user access to only some features in Salesforce, you have a host of licenses to choose from. For example, if you have to grant a user access to Chatter without allowing them to see any data in Salesforce, you can give them a Chatter Free license.

**Profiles**

Profiles determine what users can do in Salesforce. They come with a set of permissions which grant access to particular objects, fields, tabs, and records. Each user can have only one profile. Select profiles based on a user’s job function (the Standard User profile is the best choice for most users). Don’t give a user a profile with more access than the user needs to do their job. You can grant access to more items the user needs with a permission set.

**Roles**

Roles determine what users can see in Salesforce based on where they are located in the role hierarchy. Users at the top of the hierarchy can see all the data owned by users below them. Users at lower levels can't see data owned by users above them, or in other branches, unless sharing rules grant them access. Roles are optional but each user can have only one. If you have an org with many users, you may find it easier to assign roles when adding users. However, you can set up a role hierarchy and assign roles to users at any time. Roles are only available in Professional, Enterprise, Unlimited, Performance, and Developer editions of Salesforce.

**Alias**

An alias is a short name to identify the user on list pages, reports, or other places where their entire name doesn't fit. By default, the alias is the first letter of the user's first name and the first four letters of their last name.

1. Add User

To add users:

1. From Setup, enter Users in the Quick Find box, then select **Users**.
2. Click **New User** to add a single user or click **Add Multiple Users** to add up to 10 users at a time.
3. Enter each user's name, email address, and a unique username in the form of an email address. By default, the username is the same as the email address, but you can overwrite this.
4. Select the user license you want to associate with the users you create (the license determines which profiles are available for each user).
5. Select a profile.
6. Select **Generate passwords and notify user via email** to email a login name and temporary password to each new user.
7. Click **Save**.

***Standard object and Basic SF's sales process***

1. CRM là gì

CRM là viết tắt của từ Customer Relationship Management – Quản trị quan hệ khách hàng. Đó là chiến lược của các công ty trong việc phát triển quan hệ gắn bó với khách hàng qua nghiên cứu, tìm hiểu kỹ lưỡng nhu cầu và thói quen của khách hàng, tiếp cận và giao tiếp với khách hàng một cách có hệ thống và hiệu quả, quản lý các thông tin của khách hàng như thông tin về tài khoản, nhu cầu, liên lạc… nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.Thông qua hệ thống quan hệ khách hàng, các thông tin của khách hàng sẽ được cập nhật và được lưu trữ trong hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu. Nhờ một công cụ dò tìm dữ liệu đặc biệt, doanh nghiệp có thể phân tích, hình thành danh sách khách hàng tiềm năng và lâu năm để đề ra những chiến lược chăm sóc khách hàng hợp lý. Ngoài ra, doanh nghiệp còn có thể xử lý các vấn đề vướng mắc của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

1. Mục đích của CRM

– Cung cấp cho khách hàng các dịnh vụ tốt hơn

– Nâng cao hiệu quả của trung tâm hỗ trợ khách hàng

– Trợ giúp nhân viên bán hàng thực hiện đơn hàng một cách nhanh nhất

– Đơn giản hoá tiến trình tiếp thị và bán hàng

– Phát hiện các khách hàng mới

– Tăng doanh thu từ khách hang

1. Understand Account and Contact Relationships
   1. Relationships between companies (accounts) and the people who work at them (contacts). Relationships between your customers (accounts) and other customers (other accounts).
   2. By relating a contact to more than one account (called Contacts to Multiple Accounts), you can track relationships between people and the companies they work with. Knowing whether a contact has an indirect relationship with Get Cloudy can help move the deal forward.
   3. Relationships between customers (accounts) and coworkers who deal with them (other Salesforce users). Finally, account teams show which sales reps are working on the Get Cloudy deal. Using account teams can help you coordinate better with your sales reps.
2. Mối quan hệ giữa công ty (tài khoản) và những người làm việc tại họ (địa chỉ liên hệ). Mối quan hệ giữa khách hàng của bạn (tài khoản) và khách hàng khác (tài khoản khác).
3. Bằng cách liên hệ một liên hệ với nhiều tài khoản (được gọi là Danh bạ với nhiều tài khoản), bạn có thể theo dõi mối quan hệ giữa mọi người và công ty mà họ làm việc cùng. Biết liệu một người liên hệ có mối quan hệ gián tiếp với Get Cloudy hay không có thể giúp thúc đẩy thỏa thuận về phía trước.
4. Mối quan hệ giữa khách hàng (tài khoản) và đồng nghiệp giao dịch với họ (người dùng Salesforce khác). Cuối cùng, các nhóm tài khoản hiển thị những đại diện bán hàng nào đang làm việc trong giao dịch Get Cloudy. Sử dụng nhóm tài khoản có thể giúp bạn phối hợp tốt hơn với các đại diện bán hàng của mình.

***Custome Object and data management(import/export/secure data)***

* Trong saleforce có 5 loại Object: Standard Object, Custom Object (\_\_c), Big Object (\_\_b), External Object (\_\_e), Plaform Event (\_\_v)

1. Create custom object
   1. Scroll to the bottom of this page and create a trailhead playground. Don’t skip this step! You need to use a fresh and clean Trailhead Playground for this module.  
        
      **Note:** Even if you're completing this module as part of the Admin Beginner trail, be sure and create a new Trailhead Playground to complete these steps. You don't need to reinstall the Dreamhouse app in the new playground org.
   2. Once your playground is created (it takes a minute!), press **Launch**.
   3. Click the gear icon The setup gear. at the top of the page and launch setup.
   4. Click the **Object Manager** tab.
   5. Click **Create** | **Custom Object** in the top-right corner.
   6. For Label, enter Property. Notice that the Object Name and Record Name fields auto-fill.
   7. For Plural Label, enter Properties.
   8. Prior to saving the custom object, scroll to the bottom of the page and select the checkbox **Launch New Custom Tab Wizard after saving this custom object**.
   9. Leave the rest of the values as default and click **Save**.
   10. On the New Custom Object Tab page, click the Tab Style field and select a style you like. The style sets the icon to display in the UI for the object.
   11. Click **Next**, **Next**, and **Save**.
2. Create Custom Field
   1. From Setup, go to **Object Manager** | **Property**.
   2. In the sidebar, click **Fields & Relationships**. Notice that there are already some fields there. There’s a name field and some of the system fields we talked about earlier.
   3. Click **New** in the top right.
   4. For data type, select **Currency**.
   5. Click **Next**.
   6. Fill out the following:
      1. Field Label: Price
      2. Description: The listed sale price of the home.
   7. Check the **Required** box.
   8. Click **Next**, **Next** again, and then **Save**.

* Các kiểu dữ liệu của field
* Auto Number: A system-generated sequence number that uses a display format you define. The number is automatically incremented for each new record.

Số thứ tự do hệ thống tạo sử dụng định dạng hiển thị do bạn xác định. Số lượng sẽ tự động tăng lên cho mỗi bản ghi mới.

* Formula: A read-only field that derives its value from a formula expression you define. The formula field is updated when any of the source fields change.

Trường chỉ đọc lấy giá trị của nó từ biểu thức công thức mà bạn xác định. Trường công thức được cập nhật khi bất kỳ trường nguồn nào thay đổi.

* Roll-Up Summary: A read-only field that displays the sum, minimum, or maximum value of a field in a related list or the record count of all records listed in a related list.

Trường chỉ đọc hiển thị giá trị tổng, nhỏ nhất hoặc lớn nhất của một trường trong danh sách có liên quan hoặc tổng số bản ghi của tất cả các bản ghi được liệt kê trong danh sách có liên quan.

* Lookup Relationship: Creates a relationship that links this object to another object. The relationship field allows users to click on a lookup icon to select a value from a popup list. The other object is the source of the values in the list.

Tạo mối quan hệ liên kết đối tượng này với đối tượng khác. Trường mối quan hệ cho phép người dùng nhấp vào biểu tượng tra cứu để chọn một giá trị từ danh sách bật lên. Đối tượng còn lại là nguồn của các giá trị trong danh sách.

* External Lookup Relationship: Creates a relationship that links this object to an external object whose data is stored outside the Salesforce org.

Tạo mối quan hệ liên kết đối tượng này với đối tượng bên ngoài có dữ liệu được lưu trữ bên ngoài tổ chức Salesforce.

* Checkbox: Allows users to select a True (checked) or False (unchecked) value.

Cho phép người dùng chọn giá trị True (đã chọn) hoặc False (bỏ chọn).

* Currency: Allows users to enter a dollar or other currency amount and automatically formats the field as a currency amount. This can be useful if you export data to Excel or another spreadsheet.

Cho phép người dùng nhập một đô la hoặc số tiền tệ khác và tự động định dạng trường dưới dạng số tiền. Điều này có thể hữu ích nếu bạn xuất dữ liệu sang Excel hoặc một bảng tính khác.

* Date: Allows users to enter a date or pick a date from a popup calendar.

Cho phép người dùng nhập ngày hoặc chọn ngày từ lịch bật lên.

* Date/Time: Allows users to enter a date and time, or pick a date from a popup calendar. When users click a date in the pop-up, that date and the current time are entered into the Date/Time field.

Cho phép người dùng nhập ngày và giờ hoặc chọn một ngày từ lịch bật lên. Khi người dùng nhấp vào một ngày trong cửa sổ bật lên, ngày đó và thời gian hiện tại được nhập vào trường Ngày / Giờ.

* Email: Allows users to enter an email address, which is validated to ensure proper format. If this field is specified for a contact or lead, users can choose the address when clicking Send an Email. Note that custom email addresses cannot be used for mass emails.

Cho phép người dùng nhập địa chỉ email đã được xác thực để đảm bảo định dạng phù hợp. Nếu trường này được chỉ định cho một liên hệ hoặc khách hàng tiềm năng, người dùng có thể chọn địa chỉ khi nhấp vào Gửi Email. Lưu ý rằng địa chỉ email tùy chỉnh không thể được sử dụng cho các email hàng loạt.

* Geolocation: Allows users to define locations. Includes latitude and longitude components, and can be used to calculate distance.

Cho phép người dùng xác định vị trí. Bao gồm các thành phần vĩ độ và kinh độ, và có thể được sử dụng để tính toán khoảng cách.

* Number: Allows users to enter any number. Leading zeros are removed.

Cho phép người dùng nhập bất kỳ số nào. Các số không ở đầu bị xóa.

* Percent
* Phone
* Picklist
* Picklist (Multi-Select)
* Text
* Text Area: Allows users to enter up to 255 characters on separate lines.

Cho phép người dùng nhập tối đa 255 ký tự trên các dòng riêng biệt.

* Text Area (Long): Allows users to enter up to 131,072 characters on separate lines.

Cho phép người dùng nhập tối đa 131.072 ký tự trên các dòng riêng biệt.

* Text Area (Rich): Allows users to enter formatted text, add images and links. Up to 131,072 characters on separate lines.

Cho phép người dùng nhập văn bản đã định dạng, thêm hình ảnh và liên kết. Lên đến 131.072 ký tự trên các dòng riêng biệt.

* Text (Encrypted): Allows users to enter any combination of letters and numbers and store them in encrypted form.

Cho phép người dùng nhập bất kỳ tổ hợp chữ cái và số nào và lưu trữ chúng ở dạng mã hóa.

* Time: Allows users to enter a local time. For example, "2:40 PM", "14:40", "14:40:00", and "14:40:50.600" are all valid times for this field.
* URL: Allows users to enter any valid website address. When users click on the field, the URL will open in a separate browser window.

Cho phép người dùng nhập bất kỳ địa chỉ trang web hợp lệ nào. Khi người dùng nhấp vào trường, URL sẽ mở trong một cửa sổ trình duyệt riêng biệt.

1. Relationship

|  |  |
| --- | --- |
| Lookup Relationship | Master-Detail Relationship |
| - This type of relationship can be used when we just need to have the relationship between two objects but not a direct dependency on each other.  - This is a loosely coupled relationship.  - These are used to reference commonly shared data, such as reference data.  - The maximum number of lookup relationships in a field can be 40.  - They are used to link two objects together when we do not want to have the behavior of the master-detail like sharing rules, profile permissions, and cascade delete.  - Lookups are used when we need to relate multiple ‘parents’ to the record of detail.  - Deletion of the parent just deletes the related field in the child but not the whole record.  - This type of relationship is also like a one-to-many relationship. | - It is a tightly coupled record that has a direct dependency between the two objects. It can also be described as a parent-child relationship.  - The record of detail cannot be created without a master.  - The sharing rules are inherited from the master to the detail record.  - We cannot update the relationship to the master in a master-detail relationship.  - The number of master-detail relationships that can be used is limited to 2.  - Master-detail relationships are automatically included in report record types.  - We also cannot set the profile object permissions for the record of detail.  - If a master record is deleted then the record of its detail |

|  |  |
| --- | --- |
| Lookup Relationship | Master-Detail Relationship |
| - Loại quan hệ này có thể được sử dụng khi chúng ta chỉ cần có mối quan hệ giữa hai đối tượng nhưng không phụ thuộc trực tiếp vào nhau.  - Đây là một mối quan hệ đi đôi với nhau lỏng lẻo.  - Những dữ liệu này được sử dụng để tham chiếu dữ liệu thường được chia sẻ, chẳng hạn như dữ liệu tham chiếu.  - Số lượng mối quan hệ tra cứu tối đa trong một trường có thể là 40.  - Chúng được sử dụng để liên kết hai đối tượng với nhau khi chúng ta không muốn có hành vi của chi tiết chính như quy tắc chia sẻ, quyền hồ sơ và xóa theo tầng.  - Tra cứu được sử dụng khi chúng ta cần liên hệ nhiều ‘cha mẹ’ với bản ghi chi tiết.  - Việc xóa cha chỉ xóa trường liên quan trong con chứ không xóa toàn bộ bản ghi.  - Mối quan hệ kiểu này cũng giống như mối quan hệ một - nhiều. | - Là một bản ghi liên kết chặt chẽ, có sự phụ thuộc trực tiếp giữa hai đối tượng. Nó cũng có thể được mô tả như một mối quan hệ cha mẹ - con cái.  - Bản ghi chi tiết không thể được tạo ra nếu không có bản gốc.  - Các quy tắc chia sẻ được kế thừa từ bản ghi chính đến bản ghi chi tiết.  - Chúng tôi không thể cập nhật mối quan hệ lên bản chính trong mối quan hệ chính - chi tiết.  - Số lượng mối quan hệ tổng thể-chi tiết có thể được sử dụng được giới hạn ở 2.  - Các mối quan hệ tổng thể - chi tiết được tự động đưa vào các loại bản ghi báo cáo.  - Chúng tôi cũng không thể thiết lập quyền đối tượng hồ sơ cho bản ghi chi tiết.  - Nếu một bản ghi chính bị xóa thì bản ghi chi tiết của nó |